



AUDITORÍA 02-2023 / MD ECHEGARAY

19 Jan 2023 / Juan Salinas

Completada

Puntuación **79,93 %** Elementos señalados **19** Acciones **0**

Site conducted MD Echeqaray

Realizada el 19/01/2023 10:34 AM CST

Preparada por Juan Salinas

Ubicación Av. Gustavo Baz Prada 399, Ex Hacienda del Cristo, 53138 Naucalpan de Juárez, Mex., Mexico (19,499,2796, -99,2255417)

79.93 más 4 puntos porcentuales derivado de la eficacia de la trazabilidad. Logrando un porcentaje final del 84%.

Maria de la Luz Sánchez Hernández
Maria Trinidad Salinas García.

Juan Salinas S

Lilian Vega

DANIEL CASTRO

Índice de contenidos

Elementos señalados	4
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL - 83,94 %	10
CAPACITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS. - 50 %	10
P-GMD-2D02 BUENAS PRÁCTICAS DE DOCUMENTACIÓN	
6.1. Lineamientos generales en los documentos generados. - 100 %	10
6.2. REGISTRO EN TIEMPO Y FORMA - 100 %	10
6.8 VALIDAR LA DOCUMENTACIÓN - 50 %	11
P-GMD-2D03 CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.	
6.1 Revisión del Programa Anual. - 100 %	11
6.2. SELECCIÓN DEL PROVEEDOR DE CALIBRACIÓN. - 100 %	12
6.3. REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN EMITIDA. - 100 %	12
6.4. MANTENIMIENTO DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN. - 100 %	13
P-GMD-2D04 MANEJO Y CONSERVACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD.	
6.1. Orden de los insumos - 87,5 %	13
6.2 CONTROL DE LAS CONDICIONES AMBIENTALES. - 100 %	14
6.3. LIMPIEZA. - 83,33 %	15
6.4 INFRAESTRUCTURA - 16,67 %	16
6.5 MANEJO DE INSUMOS PARA LA SALUD EN EL TRANSPORTE. - 66,67 %	17
P-GMD-2D05 ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD.	
6.1 Documentación del proveedor - 50 %	18
6.2 ANÁLISIS DE DATOS/ELABORACIÓN DE PEDIDO. - 100 %	19
6.4 LISTADO DE PRODUCTOS. - 100 %	20
P-GMD-2D06 RECEPCIÓN Y REGISTRO DE MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD.	
6.1 Recepción de medicamento y demás insumos para la salud - 100 %	20
6.3 SOLICITUD DE ARCHIVOS PARA INGRESO AL SISTEMA. - 100 %	22
6.5 VALIDACIÓN - 100 %	22
P-GMD-2D07 MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE QUE INCLUYA EL CONTROL DE ACCESO, UNIFORME Y EQUIPO DE PROTECCIÓN, DE ACUERDO CON LAS ACTIVIDADES QUE SE REALICEN EN EL ALMACÉN.	
6.1 ENTREGA DE UNIFORMES Y EPP - 100 %	22
6.2 INGRESO Y SALIDA DE COLABORADORES - 66,67 %	23
6.3 INGRESO Y SALIDA DE CLIENTES - 90 %	24
6.4 INGRESO Y REGISTRO DE VISITANTES Y PROVEEDORES. - 100 %	25
6.6 SALIDAS DEL PERSONAL DENTRO DEL HORARIO LABORAL - 66,67 %	25
6.7 ENTRADA Y SALIDA DE DOCUMENTOS, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS. - 83,33 %	26
P-GMD-2D08 PREVENCIÓN Y CONTROL DE FAUNA NOCIVA QUE INCLUYA PROGRAMA DE ACTIVIDADES Y ACCIONES PREVENTIVAS.	
6.1 Prevención de aparición de fauna nociva. - 100 %	27
6.2 REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO DEL PROVEEDOR.	

- 100 %	27
6.3 PROGRAMA ANUAL DE FUMIGACIÓN. - 100 %	29
6.4 SERVICIO DE FUMIGACIÓN. - 100 %	29
6.5 CERTIFICADO DE FUMIGACIÓN - 100 %	29
6.6 INSPECCIÓN DEL SERVICIO DE FUMIGACIÓN. - 100 %	30
6.7 RESPUESTA ANTE INCIDENCIAS DE FAUNA NOCIVA EN EL ALMACÉN - 100 %	30
P-GMD-2D09 MANEJO DE SOSPECHA DE MEDICAMENTOS FALSIFICADOS	
6.1 Identificación de Sospecha de medicamentos falsificados. - 100 %	30
6.2 SEGREGACIÓN DE MEDICAMENTOS CON SOSPECHA DE SER FALSIFICADOS - 100 %	31
6.3 NOTIFICACIÓN AL PROVEEDOR/ FABRICANTE DE MEDICAMENTOS. - 100 %	32
P-GMD-2D12 MANEJO DE PRODUCTO NO CONFORME - 100 %	32
6.3 REGISTRO Y RESGUARDO DE PRODUCTO NO CONFORME. - 100 %	33
6.4 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME. - 100 %	34
6.5 DESTINO FINAL DE PRODUCTO NO CONFORME - 75 %	34
P-GMD-2D21 MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INSTALACIONES, MOBILIARIO Y EQUIPO - 0 %	35
6.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO. - 75 %	36
6.3 MANTENIMIENTO CORRECTIVO - 100 %	37
P-GMD-2D22 MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS DE REPARTO.	
6.1 Mantenimiento preventivo al vehículo de reparto - 37,5 %	38
6.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL VEHÍCULO DE REPARTO. - 100 %	39
ACTA DE VERIFICACIÓN SANITARIA - 75,68 %	41
1.1 ORGANIZACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. - 68,75 %	41
1.2 DOCUMENTACIÓN - 100 %	43
PERSONAL - 42,86 %	43
III. INSTALACIONES Y EQUIPO - 85 %	45
IV 1. RECEPCIÓN DE MEDICAMENTO - 100 %	46
IV. 2. ALMACENAMIENTO - 100 %	47
IV. 3 SURTIDO - 100 %	47
IV. 6 DESTRUCCIÓN. - 100 %	47
VI. DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE. - 50 %	48
VIII.2. RETIRO DEL PRODUCTO DEL MERCADO. - 100 %	49
NOM-059-SSA1-2015 - 33,33 %	50
CIERRE DE AUDITORÍA	52
Apéndice	53

Elementos señalados

19 señalados

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL / 6.4 INFRAESTRUCTURA

6.4.1 Programa de mantenimiento

**¿Cuentan con programa de mantenimiento del establecimiento?
(Fecha compromiso 21-ene-2023)**

Deficiente

No se cuenta con programa de mantenimiento del establecimiento (se tiene fecha compromiso para el 07-feb-2023)

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL / 6.4 INFRAESTRUCTURA

PUNTO 6.4.1 (Responsable sanitario) Verificar que se cumpla el programa de mantenimiento del establecimiento

Deficiente

¿El responsable sanitario garantiza que se cumpla el programa anual de mantenimiento del establecimiento?

El responsable sanitario no garantiza que se cumpla el programa de mantenimiento anual, ya que no depende de ella directamente.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL / 6.5 MANEJO DE INSUMOS PARA LA SALUD EN EL TRANSPORTE.

PUNTO 6.6.3 Indicar al chófer-promotor, que encienda el aire acondicionado del vehículo de reparto a domicilio (cuando se cuente con ello), antes de que llegue a los 30°C.

Deficiente

¿Verificar la unidad de reparto si cuenta con aire acondicionado y este es funcional?

La unidad de reparto cuenta con aire acondicionado, sin embargo, no es funcional ya que no enfría de acuerdo a su capacidad.



Foto 2

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL / 6.2 INGRESO Y SALIDA DE COLABORADORES

PUNTO 6.2.7 (COLABORADORES) Seguir las medidas y procedimientos de seguridad establecidos en el programa específico de protección civil.

Deficiente

Cumple presentando el programa específico de protección civil mencionado en PNO.

No se cuenta con programa específico de protección civil vigente (2021 - 2022)

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL / P-GMD-2D21 MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INSTALACIONES, MOBILIARIO Y EQUIPO

PUNTO 6.1.1 (Responsable Mantto) Elaborar el programa anual de mantenimiento contemplando las instalaciones, mobiliario y equipo de cómputo en el F-GMD-2D26, enviar correo al jefe de sucursales y Operaciones para su revisión.

Cumple presentando el programa anual de mantenimiento formato F-GMD-2D26 el cual debe contemplar:

- * Instalaciones.
- * Mobiliario.
- * Equipo de computo.

Deficiente

Determinar si el mantenimiento se realizara de forma interna o externa y establecer en el programa. (Evidencia) cuando aplique.

No se cuenta con un programa de mantenimiento anual 2023 P-GMD-2D21 Mantenimiento preventivo, correctivo de las instalaciones, mobiliario y equipo, de acuerdo con el PNO vigente. (Punto 6.1.1)

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL / P-GMD-2D21 MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INSTALACIONES, MOBILIARIO Y EQUIPO

6.1.2 (Jefe de Sucursales y Operaciones) Revisar y firmar el programa anual de mantenimiento, dar seguimiento y cumplimiento al mismo.

6.1.3 (RS) Autorizar y firmar el F-GMD-2D26 Programa anual de mantenimiento

Cumple cuando el programa de mantenimiento cuenta con las firmas correspondientes.

Deficiente

- * Responsable sanitario.
- * Jefe de sucursales.
- * Jefe de operaciones
- * Responsable de mantenimiento.

El programa de mantenimiento no es firmado y revisado por las jefaturas de MD como se menciona en procedimiento P-GMD-2D21 Mantenimiento preventivo, correctivo de las instalaciones, mobiliario y equipo (Punto 6.1.2) ya que no se cuenta con ello.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL / 6.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

PUNTO 6.2.1 (Mantto y Jefe de operaciones) Dar seguimiento al programa de mantenimiento, todo trabajo realizado debe tener evidencia fotográfica.

Nota: en caso de contratar servicios de algún proveedor, se deberá informar por correo electrónico al gerente y jefe de sucursales para facilitar y registrar el acceso a las instalaciones de acuerdo con el P-GMD-2D07.

Cumplen presentando evidencia fotográfica de los mantenimientos preventivos realizados al establecimiento, mobiliario y/o Equipos de computo de acuerdo al programa establecido.

Deficiente

¿ Los mantenimientos preventivos realizados al establecimiento corresponden a lo documentado en el

programa anual de mantenimiento?

No se realizan mantenimientos preventivos.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL / P-GMD-2D22 MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS DE REPARTO.
6.1 Mantenimiento preventivo al vehículo de reparto

PUNTO 6.1.4 Indicar al gerente de sucursal la fecha en que se ingresará el vehículo de reparto al taller y la fecha en que se deberá recoger.

Deficiente

¿Cuentan con evidencia de ingresos al taller del vehículo de reparto?

Se realizan mantenimientos al vehículo, sin embargo la evidencia del mantenimiento se resguarda por parte del jefe de operaciones.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL / P-GMD-2D22 MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS DE REPARTO.
6.1 Mantenimiento preventivo al vehículo de reparto

PUNTO 6.1.7 (GTE, SUB GTE Y CHÓFER) Registrar el mantenimiento realizado al vehículo de distribución.

Deficiente

Cumplen presentando el formato F-GMD-2D30 Bitácora mantenimiento del vehículo de reparto.

Formato no utilizado F-GMD-2D30 Bitácora mantenimiento del vehículo de reparto.



Foto 9

ACTA DE VERIFICACIÓN SANITARIA / 1.1 ORGANIZACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

¿Se Cuenta con un Organigrama Actualizado que Contemple lo Siguiete?

Firmado de autorización por el Responsable Sanitario, Recursos Humanos y Gerente. Actualizado, autorizado.

Deficiente

Debe contar con un organigrama administrativo donde justifique las firmas o puestos que firman el organigrama de la sucursal.

NOM -059-SSA1-2015 - Punto 16.5.1.2 - 16.5.1.3 y 16.5.1.4

El organigrama no se encuentra actualizado.



Foto 12

ACTA DE VERIFICACIÓN SANITARIA / 1.1 ORGANIZACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

MUESTRAS MEDICAS:

¿Cuentan con la documentación que demuestre la legitima posesión en caso de almacenamiento y distribución de muestras medicas y originales de obsequio?

Deficiente

Formato Entrega de medicamento e insumos para la salud (Obsequio para el cliente)

FEUM 6a Edición 2018, Capitulo VII. No. 14

Se observó producto de obsequio sin documentación que avale su posesión.

ACTA DE VERIFICACIÓN SANITARIA / PERSONAL

¿Se cuenta con la plantilla suficiente de personal y que este se encuentre calificado en todas las etapas de las actividades de distribución de medicamentos?

Deficiente

NOM -059-SSA1-2015 - Punto 16.5.1.1

No se cuenta con la plantilla completa.

Se observó a personal de intendencia desempeñando labores del almacenista y en ocasiones realiza funciones de cajera.

El personal de vigilancia desempeña funciones de almacén descubriendo su puesto original.

ACTA DE VERIFICACIÓN SANITARIA / PERSONAL

DESCRIPCIONES DE PUESTOS

Responsabilidades y obligaciones del personal y esta firmado por cada uno de los trabajadores, Autorizado por el Responsable sanitario.

Deficiente

NOM-059-SSA1-2015 Punto 16.5.1.4

Las descripciones de puesto se encuentran desactualizados, ya que las descripciones de puesto se encuentran firmadas por el personal, sin embargo, ya no se cuenta con la plantilla completa. (Gerente)



Foto 13

ACTA DE VERIFICACIÓN SANITARIA / PERSONAL

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

El formato debe incluir:

**Contenido
participantes
instructores**

Deficiente

frecuencia

Nom-059-SSA1-2015 Punto 16.5.3.2

No se cuenta con programa de capacitación ya que se encuentra en proceso de revisión con D.O

ACTA DE VERIFICACIÓN SANITARIA / PERSONAL

Cursos de capacitación de acuerdo al programa y que estos contemplen por lo menos:
Curso de inducción al puesto
Manejo y control de medicamentos y demás insumos para la salud
Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución.
Buenas Prácticas de Documentación
Normas de Seguridad e Higiene de acuerdo a funciones asignadas para desempeñar sus funciones
Procedimientos Normalizados de Operación.

Deficiente

NOM-059-SSA1-2015 Punto 16.5.3.2

Derivado de que no se cuenta con el programa de capacitación no se cuenta con evidencia de los cursos realizados.

ACTA DE VERIFICACIÓN SANITARIA / VI. DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE.

¿Se utilizó una evaluación de riesgos para establecer las rutas de entrega?

Deficiente

NOM-059-SSA1-2015 Punto 16.12.2.5

No se ha trabajado en establecer los riesgos que existen en las rutas de entrega.

NOM-059-SSA1-2015

¿Se cuenta con una gestión del sistema de quejas?
Responsable de la gestión de quejas.

Los registros de quejas incluyen los detalles originales y se documenta la distinción entre las quejas relacionadas con la calidad de un medicamento y las relacionadas con la de distribución.

Deficiente

¿Se cuenta con avances de liberación del procedimiento de quejas?

No se tienen avances del procedimiento de quejas.
 Formato utilizado no se encuentra vigente.

NOM-059-SSA1-2015

¿Se cuenta con una calificación de proveedores?

Deficiente

Fecha compromiso septiembre 2022

No se cuenta con una calificación a proveedores.

NOM-059-SSA1-2015

¿ Cuenta con una calificación de clientes?

Los medicamentos que se distribuyen son suministrados a establecimientos que cuentan con licencia sanitaria o aviso de funcionamiento, según corresponda.

Deficiente

Fecha compromiso julio - 2022

NOM-059-SSA1-2015 Punto 16.8.3 Calificación de clientes.

El pno de calificación de clientes se encuentra en flujo de liberarlo, sin embargo no se tiene una calificación de clientes.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

9 señalados, 83,94 %

CAPACITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.

50 %

Cumple presentando evidencia de capacitación de los procedimientos vigentes en sistema QDOC.

- P-GMD-2D02 Buenas prácticas de documentación
- P-GMD-2D03 Calibración y Mantenimiento de los Instrumentos de medición.
- P-GMD-2D04 Manejo y conservación de medicamentos y demás insumos para la salud.
- P-GMD-2D05 Adquisición de medicamentos y demás insumos para la salud.
- P-GMD-2D06 Recepción y registro de medicamentos y demás insumos para la salud.
- P-GMD-2D07 Medidas de seguridad e higiene que incluya el control de acceso, uniforme y equipo de protección, de acuerdo con las actividades que se realice en el almacén.
- P-GMD-2D08 Prevención y control de fauna nociva que incluya programa de actividades y acciones preventivas.
- P-GMD-2D09 Manejo de medicamentos falsificados.
- P-GMD-2D12 Manejo de producto no conforme.
- P-GMD-2D21 Mantenimiento preventivo de instalaciones , mobiliario y equipo.
- P-GMD-2D22 Mantenimiento de Vehículos de Reparto.

Razonable

No se cuenta con evidencia de capacitación del personal del establecimiento de acuerdo con la plantilla actual, sin embargo se verifico su conocimiento de los procedimientos que les competen

P-GMD-2D02 BUENAS PRÁCTICAS DE DOCUMENTACIÓN

100 %

6.1. Lineamientos generales en los documentos generados.

PUNTO 6.1.5 Registrar de forma clara y concisa las observaciones en los formatos que así lo requieran, para evitar ambigüedades o una mala interpretación.

Buena

Los registros en los formatos son claros y concisa las observaciones.

PUNTO 6.1.6 Revisar y Autorizar todos los documentos del SGC.

Buena

¿El responsable sanitario revisa y autoriza todos los documentos del sistema de gestión de calidad?

Es recomendable que en cada visita a la sucursal por parte del responsable sanitario se revisen todos y cada uno de los documentos pendientes de firmas y con ello mantenerlos al día.

6.2. REGISTRO EN TIEMPO Y FORMA

100 %

PUNTO 6.2.1 Realizar los registros escritos a mano de forma clara y legible utilizando únicamente bolígrafo de tinta azul e indeleble. La persona que ejecuta la actividad será la misma que realiza el registro.

Buena

¿Los registros presentados son escritos a mano de forma clara y legible utilizando únicamente bolígrafo color azul?

PUNTO 6.2.2 Registrar la actividad al momento que se concluya; es decir en el tiempo preciso, ni antes, ni después.

Buena

Los registros de son realizados al momento que la actividad en concluida? (Temperatura y Humedad)

6.8 VALIDAR LA DOCUMENTACIÓN

50 %

PUNTO 6.8.1 Recabar la firma, firma corta o rúbrica del personal a su cargo en el formato F-GMD-2D01 "Catálogo de firmas"

Verificar que todo el personal que haya firmado se encuentre en el catálogo de firmas, el cual debe contener mínimo lo siguiente:

- Número de empleado
- Nombre completo
- Puesto
- Firma
- Firma Corta
- Rúbrica
- Fecha de alta
- Fecha de baja

Razonable

El catalogo de firmas no se encuentra actualizado, ya que no cuenta con registros del personal activo (Responsable sanitario), así como de las fechas de baja del personal que ya no labora en el establecimiento.

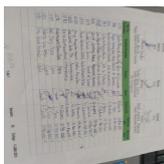


Foto 1

P-GMD-2D03 CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.

100 %

6.1 Revisión del Programa Anual.

PUNTO 6.1.1 Verificar la vigencia de la calibración de los instrumentos de medición en el Listado de instrumentos y programa de calibración que se encuentra en la sucursal y gestionar las calibraciones de aquellos instrumentos cuya vigencia de calibración sea igual o menor a un mes.

Buena

Nota: Ningún instrumento deberá encontrarse en la sucursal

con calibración vencida.

Cumple presentando el F-GMD-2D02 "Listado de instrumentos vigente y autorizado Programa de calibración"

6.2. SELECCIÓN DEL PROVEEDOR DE CALIBRACIÓN.

100 %

PUNTO 6.2.1 Verificar que el proveedor de servicio de calibración, cumpla con los siguientes requisitos normativos:

- Patrones de temperatura y humedad trazables a un patrón nacional o internacional.
- Carta de trazabilidad de los patrones utilizados; que incluya el tipo de equipo, marca, modelo, y el número de informe de calibración; alcance e incertidumbre.
- Certificación ante la EMA u homologado.
- Certificados con próxima fecha de calibración.

Buena

6.3. REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN EMITIDA.

100 %

PUNTO 6.3.1 Revisar que el certificado de calibración proporcionado por el proveedor cuente como mínimo con los siguientes datos:

Cumple cuando el Certificado de calibración cuenta con lo siguiente:

- Datos de Empresa que proporciona el servicio.
- Número de Certificado
- Fecha de emisión del certificado.
- Datos del patrón de referencia utilizado y carta de trazabilidad del equipo utilizado para calibrar o validar el dispositivo de medición y monitoreo.
- Marca, modelo, No. de Serie, fecha de calibración, identificación del instrumento de medición enviado a calibrar.
- Nombre del método y procedimiento utilizado por el proveedor para la calibración.
- Resultado de la calibración.
- Fecha propuesta para la siguiente calibración.
- Firmas de elaboración y autorización (supervisión) del proveedor del servicio.

Buena

PUNTO 6.3.1 Revisar que la etiqueta de calibración proporcionada por el proveedor cuente como mínimo con los siguientes datos:

Cumple cuando la Etiqueta de calibración cuenta con lo siguiente:

- Datos de la empresa que proporciona el servicio.
- Marca, modelo, No. de Serie, fecha de calibración, identificación del instrumento de medición enviado a calibrar.
- Fecha de calibración.
- Fecha de próxima calibración.

Buena

- Clave de identificación proporcionada por el proveedor para relacionar la referencia del estudio con la etiqueta de calibración, validación o verificación.

Nota: En caso de que la documentación proporcionada por el proveedor no cuente con los datos anteriores, se deberá solicitar al proveedor la corrección de éstos.

6.4. MANTENIMIENTO DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.

100 %

PUNTO 6.4.1 Revisar el correcto funcionamiento de los equipos:

- Legibilidad del display
- Baterías
- Limpieza del equipo

Buena

Cumple presentando evidencia de los mantenimientos realizados a los instrumentos de medición.

P-GMD-2D04 MANEJO Y CONSERVACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD.

87,5 %

6.1. Orden de los insumos

PUNTO 6.1.1 (Almacenista) Revisar la descripción, fecha de caducidad, número de lote, buen estado físico y condiciones de conservación en que se transportaron y reciben los productos en el almacén.

Cumplen presentando Registros de las Condiciones de Conservación del proveedor tales como:

- * Descripción
- * Fecha de caducidad
- * Número de lote
- * Buen estado físico
- * Condiciones de conservación en que se transportaron los productos.

Buena

Solicitar evidencia de facturas, notas de entrega o traspasos del producto recibido.

F-GMD-2D06 Verificación de vehículos.

PUNTO 6.1.2 (Almacenista) Aplicar el sistema de control de Primeras Caducidades, Primeras Salidas (PCPS) o Primeras Entradas, Primeras Salidas (PEPS), colocando enfrente del anaquel los que tengan la fecha de caducidad más próxima.

Buena

Cumple aplicando el sistema de control (PCPS) y (PEPS) colocando enfrente del anaquel los que tengan la fecha de caducidad más próxima.

(PCPS) Primeras caducidades - Primeras salidas.

(PEPS) Primeras entradas - Primeras salidas.

PUNTO 6.1.4 (Almacenista) Identificar y separar los productos próximos a caducar, caducados y deteriorados para su destrucción o devolución según corresponda.

**Cumple cuando en piso de venta o almacén no se encuentran los siguientes productos:
(Inspección Visual)**

Buena

- * Próximos a caducar.
- * Caducados.
- * Deteriorados para su destrucción o devolución.

PUNTO 6.1.5 (Responsable sanitario) Verificar que el método de acomodo y ubicación de los productos sea respetado de acuerdo con el procedimiento Buenas Prácticas de Almacenamiento (vigente), con el fin de localizar, abastecer y surtir los productos de manera eficiente.

¿Como garantiza el responsable sanitario que el acomodo y ubicación de los productos son respetados de acuerdo con el procedimiento vigente.

Razonable

*** Solicitar evidencia de las observaciones detectadas durante los recorridos realizados en las visitas ()**

¿El procedimiento mencionado en este punto (6.1.5) Buenas practicas de almacenamiento se encuentra vigente en sistema QDOC?

El procedimiento Buenas practicas de almacenamiento no se encuentra vigente en sistema QDOC, así mismo no cuentan con avances de liberación del PNO.

6.2 CONTROL DE LAS CONDICIONES AMBIENTALES.

100 %

**PUNTO 6.2.1 Ubicar los termohigrómetros calibrados de acuerdo con los resultados del Mapeo de temperatura y % de Humedad relativa del almacén de Medicine Depot.
(R-XXX-2D01)**

Buena

Cumple cuando los termohigrometros calibrados se encuentran ubicados de acuerdo al mapeo de temperatura y de humedad relativa de almacén MD?

PUNTO 6.2.2 Designar al personal responsable del registro de las condiciones de temperatura y % de humedad relativa. El registro debe llevarse en tiempo y forma, es decir en el momento en la que se realiza la actividad.

Buena

Los registros de los termohigrometros se realizan en tiempo y forma?

PUNTO 6.2.3 Colocar cada inicio del mes el formato F-GMD-2D03 Registro de temperatura y % de humedad relativa en el almacén, en el área donde se encuentra el termohigrómetro y al mismo tiempo recolectar los del mes anterior, para que estos últimos sean entregados al Gerente.

Cumple presentando los registros de temperatura y % de humedad relativa del almacén.

Buena

F-GMD-2D03 Registro de temperatura y % de humedad relativa en almacén.

¿La toma de temperatura y el registro son realizados 3 veces al día de acuerdo con los horarios establecidos?

PUNTO 6.2.7 Indicar al personal del almacén que encienda los ventiladores y equipo de aire acondicionado (cuando se cuente con ello) antes de que llegue a la temperatura máxima establecida.

6.2.8 Indicar al personal del almacén que enciendan deshumidificadores (cuando se cuente con ello) en caso de que sean reportadas lecturas máximas de 65% de Humedad relativa.

Buena

¿De acuerdo con los registros presentados existen lecturas máximas de 65% de humedad en el almacén?

Cuentan con medidas de control en caso de presentar excedentes de temperatura y humedad, tales como:

Ventiladores.

Equipo de aire acondicionado.

Deshumidificadores.

PUNTO 6.2.10 Verificar que las condiciones de almacenamiento cumplan con las recomendaciones expresadas en las etiquetas considerando los siguientes términos generales en caso de que los productos no expresen cifras

- Temperatura fresca o fresco: Temperatura que se encuentra entre 8 y 15°C
- Temperatura ambiente: Temperatura del área de trabajo
- Temperatura ambiente controlada: Temperatura que se mantiene termostáticamente entre 20 y 25°C y permite excursiones entre 15 y 30°C, siempre que la media cinética no exceda los 25 °C
- Lugar seco: Lugar con una humedad relativa no mayor a 40% y temperatura ambiente controlada.

Buena

¿El responsable sanitario verifica cuales son las condiciones de almacenamiento expresadas en las etiquetas considerando los términos generales en caso de que no se expresen cifras?

6.3. LIMPIEZA.

83,33 %

PUNTO 6.3.1 (Personal de almacén) Mantener las condiciones

Buena

de limpieza del almacén de acuerdo con el procedimiento Limpieza de áreas, mobiliario, medicamentos y demás insumos para la salud que incluya la frecuencia (vigente).

* Las instalaciones se encuentran en condiciones de limpieza de acuerdo al procedimiento vigente mencionado:

PUNTO 6.3.1 (Personal de almacén) Mantener las condiciones de limpieza del almacén de acuerdo con el procedimiento Limpieza de áreas, mobiliario, medicamentos y demás insumos para la salud que incluya la frecuencia (vigente).

Razonable

Cuentan con el procedimiento Limpieza de áreas, mobiliario, medicamentos y demás insumos para la salud que incluya la frecuencia vigente en sistema QDOC.

No se cuenta con procedimiento vigente como se menciona en procedimiento " Limpieza de áreas, mobiliario, medicamentos y demás insumos para la salud que incluya la frecuencia", así como de los avances de liberación del PNO.

PUNTO 6.3.3 Revisar que no existan productos deteriorados en los anaqueles

Buena

Cumple cuando no existen productos almacenados y en anaqueles que se encuentren deteriorados. (Inspección visual)

6.4 INFRAESTRUCTURA

2 señalados, 16,67 %

6.4.1 Programa de mantenimiento

**¿Cuentan con programa de mantenimiento del establecimiento?
(Fecha compromiso 21-ene-2023)**

Deficiente

No se cuenta con programa de mantenimiento del establecimiento (se tiene fecha compromiso para el 07-feb-2023)

PUNTO 6.4.1 (Responsable sanitario) Verificar que se cumpla el programa de mantenimiento del establecimiento

Deficiente

¿El responsable sanitario garantiza que se cumpla el programa anual de mantenimiento del establecimiento?

El responsable sanitario no garantiza que se cumpla el programa de mantenimiento anual, ya que no depende de ella directamente.

PUNTO 6.4.4 (Responsable sanitario) Aplicar el programa mantenimiento preventivo del almacén, mobiliario y equipo para minimizar la posibilidad de excursiones de temperatura que pongan en riesgo los medicamentos y demás insumos para la salud; de acuerdo con el procedimiento Mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, mobiliario y equipo (vigente).

Razonable

Cumple presentando registros o evidencia de los mantenimientos realizados durante el año a las instalaciones de acuerdo al programa establecido.

No se realizan mantenimientos preventivos de acuerdo al programa de mantenimiento, ya que únicamente se realizan mantenimientos correctivos.

NOTA: Existen ocasiones que los mantenimientos no se realizan de manera completa por falta de material para realizar el mantenimiento.

6.5 MANEJO DE INSUMOS PARA LA SALUD EN EL TRANSPORTE.

1 señalado, 66,67 %

PUNTO 6.5.1 (RS Y GTE) Designar vehículos exclusivos para el transporte de los productos comercializados de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Embarque, transporte y distribución que garantice el monitoreo y el mantenimiento de las condiciones de conservación de los medicamentos y demás insumos para la salud (vigente).

¿El responsable sanitario garantiza que el vehículo designado es exclusivo para el transporte de medicamento?

Razonable

¿Se encuentra vigente en sistema QDOC el procedimiento: Embarque, transporte y distribución que garantice el monitoreo y el mantenimiento de las condiciones de conservación de los medicamentos y demás insumos para la salud, mencionado en este punto (6.5.1)

No se cuenta con pno de embarque, transporte y distribución como se menciona en PNO, además de ello no existen avances de su elaboración.

PUNTO 6.5.2 (RS Y GTE) Gestionar que el medio de transporte reúna las condiciones de seguridad establecidas y el personal deberá estar capacitado.

¿El chófer promotor cuenta con evidencia de capacitación en BPAD?

Buena

¿Cuales son las medidas de seguridad establecidas para que el medio de transporte sea seguro y cumpla con las buenas prácticas de distribución?

PUNTO 6.6.2 (Chofer Promotor) Registrar en el formato F-GMD-2D04 Bitácora de Ruta/Viaje la temperatura y el % de humedad relativa, cada vez que se entregue un pedido a domicilio.

Cumple presentando evidencia de los registros realizados en el formato:

Razonable

F-GMD-2D04 Bitácora de ruta/viaje. (enero - diciembre)

NOTA:

*** La Temperatura máxima no debe exceder los 30 °C en caso de observar una lectura mayor, informar al Gerente de**

almacén y Responsable Sanitario.

*** La Humedad relativa máxima no debe exceder el 65 % en caso de observar una lectura mayor, informar al Gerente de almacén y Responsable Sanitario.**

Se detectaron registros por arriba de los 30° C en el reparto a domicilio.

El vehículo de reparto no cuenta con extintor, sin embargo, hay registros del extintor en la bitácora ruta/viaje F-GMD-2D04.

PUNTO 6.6.3 Indicar al chófer-promotor, que encienda el aire acondicionado del vehículo de reparto a domicilio (cuando se cuente con ello), antes de que llegue a los 30°C.

Deficiente

¿Verificar la unidad de reparto si cuenta con aire acondicionado y este es funcional?

La unidad de reparto cuenta con aire acondicionado, sin embargo, no es funcional ya que no enfría de acuerdo a su capacidad.



Foto 2

PUNTO 6.6.4 Entregar bitácora de registro diario al gerente al final del día debidamente firmada y con los espacios en blanco cancelados, de acuerdo con las Buenas Prácticas de Documentación.

Buena

Se aplican las BPD en los formatos utilizados?

PUNTO 6.6.7 GTE - RS Firmar formato F-GMD-2D04 Bitácora de Ruta/Viaje.

Buena

Los formatos utilizados para el registro de temperatura se encuentran firmados por el responsable sanitario y gerente de sucursal?

P-GMD-2D05 ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD.

50 %

6.1 Documentación del proveedor

PUNTO 6.1.1 (RS Y GTE.) Contar con la documentación del proveedor que acredite su cumplimiento con las normas aplicables:

Cumple presentando la documentación del proveedor donde acredite su cumplimiento con las normas aplicables:

Razonable

- * Alta en hacienda.
- * Aviso de funcionamiento o licencia sanitaria.
- * Aviso de responsable sanitario.

*** Documentación legal y técnica de los medicamentos.**

El aviso de responsable sanitario no se encuentra actualizado, ya que en la entrada se encuentra como responsable sanitario QFI. Grisel Jiménez Pedroza Cédula profesional 11920393 y en la carpeta legal se encuentra QFB. Rubén Ramos Islas quien designa como auxiliar de responsable sanitario a QFI. María de la Luz Sánchez Hernández.



Foto 3



Foto 4

6.2 ANÁLISIS DE DATOS/ELABORACIÓN DE PEDIDO.

100 %

PUNTO 6.2.1 (Jefe de materiales) Elaborar la solicitud del pedido de manera semanal, en base al análisis de:

- * Consumo histórico
- * Eventos o proyectos involucrados
- * Solicitud del gerente de sucursal
- * Análisis de existencias actuales, máximos y mínimos contra necesidad.
- * Existencias del proveedor
- * Proyección a 45 días venta.

Buena

Cumple presentando evidencia de la ultima solicitud de pedidos semanal realizados por el jefe de materiales con basé en los análisis mencionados.

PUNTO 6.2.2 (Jefe de materiales) Adquirir medicamentos con caducidad minina de 3 meses.

Cumple presentando evidencia documental donde se demuestre las fechas de caducidad de los productos solicitados, tomando en cuenta cualquier forma de entrada a el establecimiento.

Buena

PUNTO 6.2.3 (Jefe de materiales) Enviar la proyección del pedido al gerente de sucursal para su revisión, en la base de datos del anexo 1 y notificar cuando se incluyan productos nuevos.

Buena

Cumple presentando la ultima proyección del pedido enviada al gerente de sucursal.

PUNTO 6.2.4 Revisar la proyección elaborada por el jefe/auxiliar de materiales comparando con lo existente en sistema.

Nota: en caso de solicitar más producto de acuerdo a la proyección de días autorizados se deberá sustentar el motivo de solicitud vía mail y respetando los acuerdos de adquisición.

Buena

¿Cuales son los acuerdos de adquisición con los cuales se sustentan en caso de solicitar producto de mas que en la proyección de días autorizados?

6.4 LISTADO DE PRODUCTOS.

100 %

PUNTO 6.4.1 (GTE. Y SUB) Elaborar y actualizar el listado con los datos de todos los productos que se comercializan en el establecimiento, en el F-GMD-2D05 Listado de productos y resguardar en carpeta digital por fecha según sea actualizado.

Cumple presentando listado de todos los productos que se comercializan en el establecimiento.

Clave.

Código de Barras.

Descripción.

Laboratorio.

Categoría.

Presentación.

Sustancia activa.

No. Registro sanitario.

Fracción clase

Buena

F-GMD-2D05 Listado de productos.

PUNTO 6.4.2 (GTE. Y SUB) Revisar periódicamente que el listado de productos se encuentre actualizado con los datos de todos los productos que se comercializan en el establecimiento.

Buena

¿El listado de productos se encuentra actualizado, firmado, vigente y solo con productos activos?

P-GMD-2D06 RECEPCIÓN Y REGISTRO DE MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD.

100 %

6.1 Recepción de medicamento y demás insumos para la salud

PUNTO 6.1.1 (Almacenista) Preparar el área de recibo con tarimas limpias y en buen estado sobre las cuales se colocarán las cajas colectivas, nunca deberán colocarse directamente en el piso ni sobre anaqueles o mostradores.

Buena

¿El área de recibo cuenta con tarimas limpias y en buen estado sobre las que se acomoda el producto?

¿ Las cajas colectivas no son acomodadas directamente en el piso, anaqueles o mostradores?

PUNTO 6.1.2 (Almacenista) Verificar las condiciones de la unidad de transporte antes de recibir el producto:

Buena

Las condiciones de la unidad de transporte se registran mediante el formato:

F-GMD-2D06 Verificación de vehículos y este cuenta con lo siguiente:

- Vehículo exclusivo para el traslado de insumos para la salud
- Vehículo cerrado que proteja los productos del sol, humedad, polvo.
- Vehículo fumigado
- Limpieza de la unidad
- Temperatura y Humedad.

PUNTO 6.1.3 (Almacenista) Solicitar al transportista las notas de entrega, ya que los productos son adquiridos por traspaso y estos documentos amparan la adquisición legal del medicamento e insumos para la salud que se comercializan, se deberá presentar en dos tantos, uno para cotejar contra lo recibido el cual se resguardará en la sucursal y el otro deberá ser firmado y sellado al término de la recepción y entregado al transportista.

Cumple presentando las últimas 3 notas de entrega que amparan la adquisición legal del medicamento e insumos para la salud que se comercializan.

Buena

- Dirección del establecimiento
- Fecha de entrega
- Nombre del medicamento
- Cantidad recibida
- Numero de lote
- Fecha de caducidad.

PUNTO 6.1.5 (Almacenista) Revisar que la caducidad mínima de recepción de productos sea de 3 meses.

Nota: en caso de recibir productos con caducidad menor a la establecida, el Jefe de materiales notificara previamente vía correo electrónico cuando se deba aceptar el producto.

Todo el producto que se recibe por parte del proveedor es de por lo menos 3 meses de caducidad?

- * Producto de obsequio.
- * Promociones.

Buena

PUNTO 6.1.6 (Almacenista)

Los productos son descargados y acomodados en tarimas bajo el criterio de:

- a. Colocar las cajas de mayor peso en la base.
- b. Estibar de acuerdo con las indicaciones de las cajas o por peso cuidando los insumos frágiles a una altura no mayor de 1 .50 mts

Buena

PUNTO 6.1.9 (Almacenista) Firmar las notas de entrega al transportista, colocar nombre completo, firma y sello con los datos fiscales del establecimiento, en caso de no revisar el

Buena

producto a detalle en presencia del transportista, colocar la leyenda "sujeto a revisión" y dar aviso vía mail al jefe de materiales.

¿Cuentan con evidencia de Notas de entrega con la leyenda de sujeto a revisión y los correos enviados al jefe de materiales?

6.3 SOLICITUD DE ARCHIVOS PARA INGRESO AL SISTEMA.

100 %

PUNTO 6.3.1 (GTE Y SUB GTE) Solicitar al almacenista las notas de entrega que amparan la recepción y revisión del producto, llenar el formato F-GMD-2D07 Recepción de mercancía y enviar vía mail como solicitud de los archivos XML al personal de inventarios en Brudifarma, copiar mail al personal de materiales para su posterior ingreso en sistema.

Cumple presentando el formato F-GMD-2D07 Recepción de mercancía
 Fecha.
 Folio
 Nota de entrega
 Cantidad de cajas
 ¿Caducidad y lotes son correctos?
 Condiciones del producto.
 Observaciones.

Buena

PUNTO 6.3.3 (GTE. SUB GTE.) Archivar las notas de entrega y formato en la carpeta física "recepción de mercancía"

Cumplen presentando la carpeta física "Recepción de Mercancía" del 2022.

Buena

6.5 VALIDACIÓN

100 %

PUNTO 6.5.1 (RS) Revisar los pedidos recibidos y avalar con firma la información proporcionada en el Formato Recepción de mercancía.

¿El formato F-GMD-2D07 utilizado en la recepción de la mercancía cuanta con las firmas correspondientes del responsable sanitario?

Buena

P-GMD-2D07 MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE QUE INCLUYA EL CONTROL DE ACCESO, UNIFORME Y EQUIPO DE PROTECCIÓN, DE ACUERDO CON LAS ACTIVIDADES QUE SE REALICEN EN EL ALMACÉN.

100 %

6.1 ENTREGA DE UNIFORMES Y EPP

PUNTO 6.1.2 (GTE - SUB GTE.) Verificar que los colaboradores cumplan con el uso correcto del uniforme conforme al roll establecido.

Buena

Cumplen presentando el roll de uniformes establecido en el establecimiento.

6.2 INGRESO Y SALIDA DE COLABORADORES

1 señalado, 66,67 %

PUNTO 6.2.2 (COLABORADORES) Registrar la hora de ingreso en el F-GMD-2D08 Registro de asistencia.

Buena

Cumple presentando el formato F-GMD-2D08 Registro de asistencia. (Entradas y Salidas) (Nov-Dic)

PUNTO 6.2.5 (COLABORADORES) Guardar sus pertenencias personales en el locker asignado y alimentos en el área de comedor.

Nota: Queda prohibido el ingreso con mochilas, bolsas y alimentos en las áreas de almacenamiento y piso de ventas.

Buena

¿El personal cuenta con locker asignado y este resguarda sus pertenencias dentro de el?
(mochilas, bolsas y alimentos en las áreas de almacenamiento y piso de ventas)

PUNTO 6.2.6 (COLABORADORES) Portar adecuadamente el uniforme y gafete visible durante la jornada laboral, en apego a la política de uniformes.

Buena

El personal del establecimiento porta adecuadamente el uniforme y gafete visible durante la jornada laboral , en apego a la política de uniformes.

PUNTO 6.2.6 (COLABORADORES) Portar adecuadamente el uniforme y gafete visible durante la jornada laboral, en apego a la política de uniformes.

Razonable

Cumple presentando política de uniformes vigente en sistema QDOC, así como su evidencia de difusión de los colaboradores.

La sucursal cuenta con una política propia, sin embargo dicho documento no se encuentra dado de alta dentro de sistema QDOC.



Foto 5

PUNTO 6.2.7 (COLABORADORES) Seguir las medidas y procedimientos de seguridad establecidos en el programa específico de protección civil.

Deficiente

Cumple presentando el programa específico de protección civil mencionado en PNO.

No se cuenta con programa específico de protección civil vigente (2021 - 2022)

PUNTO 6.2.7 (COLABORADORES) Seguir las medidas y procedimientos de seguridad establecidos en el programa específico de protección civil.

¿Los colaboradores del establecimiento conocen todas las medidas y procedimientos de seguridad establecidos en el establecimiento?

Razonable

¿Cuentan con evidencia que demuestre su capacitación?

No se cuenta con evidencia de capacitación del personal del establecimiento, sobre las medidas y procedimientos de seguridad establecidos en el programa de protección civil P-GMD-2D07 Medidas de seguridad e higiene. (Punto 6.2.7)

6.3 INGRESO Y SALIDA DE CLIENTES

90 %

PUNTO 6.3.2 (VIGILANCIA) Solicitar al cliente su registro en la bitácora de clientes.

Cumple presentando la bitácora de clientes con los siguientes datos:

- Fecha
- Nombre completo
- Motivo de visita
- Nombre del establecimiento
- Hora de ingreso

Buena

PUNTO 6.3.3 (VIGILANCIA) Resguardar la identificación del cliente durante su estancia en el establecimiento.

¿El personal de vigilancia resguarda la identificación del cliente durante su estancia en el establecimiento?

Razonable

Vigilancia solo en ocasiones y de acuerdo al tipo de cliente se solicita identificación (cliente nuevo y cliente viejo)

PUNTO 6.3.4 Entregar un gafete de visitante (anexo 1) en caso de que un cliente no presente alguna identificación oficial por olvido y solicitar su registro

¿Cuentan con gafetes de visitantes?

Buena

PUNTO 6.3.5 (VIGILANCIA) Asignar un locker para resguardo de bolsos/mochilas durante la estancia del cliente en el establecimiento, en caso de ser necesario.

¿Se asigna un locker para resguardo de bolsos/mochilas durante la estancia del cliente en el establecimiento?

Buena

PUNTO 6.3.6 (VIGILANCIA) Registrar el folio de la factura y/o ticket de venta, monto y cantidad de cajas, bolsas o bultos en la bitácora de clientes y en caso de que el cliente lleve consigo obsequios, promocionales o cualquier otro, registrarlo en el apartado de observaciones.

Cumple cuando en la bitácora de clientes se registran los siguientes datos:

- * folio de la factura y/o ticket de venta.
- * Monto de la compra.
- * Cantidad de cajas, bolsas o bultos.
- * Firma del cliente. (6.3.7)

Buena

6.4 INGRESO Y REGISTRO DE VISITANTES Y PROVEEDORES.

100 %

PUNTO 6.4.4 (VIGILANCIA) Solicitar al visitante su registro en la bitácora de visitas.

Cumple presentando la bitácora de visitas con los siguientes datos:

- Fecha
- Nombre completo
- Procedencia
- Motivo de visita
- Equipos de cómputo, celulares u otros.
- Documentos
- Hora de ingreso
- Firma.

Buena

6.6 SALIDAS DEL PERSONAL DENTRO DEL HORARIO LABORAL

66,67 %

PUNTO 6.6.2 (GTE - SUB GTE) Informar al área de Recursos Humanos (relación laboral y nomina) el motivo de salida del colaborador vía mail y llamada telefónica, cuando sea por algún motivo personal y este se encontrará ausente o ya no regresara a laborar.

Cumple presentando evidencia de los correos electrónicos enviados al área de RH informando los motivos de los permisos otorgados al personal

Buena

PUNTO 6.6.3 (COLABORADORES) Llenar el formato vigente que corresponda, según sea el motivo de salida y solicitar la firma del gerente y/o sub gerente

Cumple presentando el formato vigente que corresponda, según sea el motivo de salida y solicitar la firma del gerente y/o sub gerente.

Razonable

- F-GMD-2D09 Pase de salida

- Permiso (¿?)

Verificar los permisos otorgados al personal vs bitácora.

El permiso utilizado (F-EGY-2D19) no coincide con el vigente en sistema QDOC F-GMD-2D09 Pase de salida

PUNTO 6.6.4 Entregar el formato firmado al personal de seguridad y registrar horarios de salida

El personal de vigilancia cuenta con el resguardo de los permisos entregados por parte de los colaboradores

Razonable

- F-GMD-2D09 Pase de salida
- Permiso

El personal de vigilancia no resguarda el "permiso" tal y como lo menciona en procedimiento. P-GMD-2D07 Medidas de seguridad e higiene (Punto 6.6.4), ya que son enviados directamente a RRHH.

[permiso.pdf](#)

6.7 ENTRADA Y SALIDA DE DOCUMENTOS, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS.

83,33 %

PUNTO 6.7.1 (VIGILANCIA) Solicitar al personal que ingrese o sale de las instalaciones y lleve consigo equipo, material y/o documentos el F-GMD-2D10 Traslado de materiales, equipos y herramientas, para ser registrados en la Bitácora de novedades

Cumple cuando el personal que ingrese o sale de las instalaciones y lleve consigo equipo, material y/o documentos entregue el formato:

F-GMD-2D10 Traslado de materiales, equipos y herramientas.

Razonable

- Equipo de computo
- Termohigrómetros
- Extintores
- Mobiliario
- Herramienta
- papelería
- Carpetas/Documentos.

Verificar y analizar los registros de los Termohigrómetros.

El formato utilizado no coincide con el vigente en sistema QDOC F-GMD-2D10 Traslado de materiales, equipos y herramientas



Foto 6

PUNTO 6.7.1 (VIGILANCIA) Solicitar al personal que ingrese o sale de las instalaciones y lleve consigo equipo, material y/o documentos el F-GMD-2D10 Traslado de materiales, equipos y herramientas.

Buena

¿El personal de vigilancia solicita al personal que ingresa a las instalaciones realizar el formato mencionado?

F-GMD-2D10 Traslado de materiales, equipos y herramientas.

PUNTO 6.7.2 (VIGILANCIA) Llenar el F-GMD-2D10 Traslado de materiales, equipos y herramientas.

Buena

¿El formato F-GMD-2D10 son Registrados en la Bitácora de novedades del personal de vigilancia?

P-GMD-2D08 PREVENCIÓN Y CONTROL DE FAUNA NOCIVA QUE INCLUYA PROGRAMA DE ACTIVIDADES Y ACCIONES PREVENTIVAS.

100 %

6.1 Prevención de aparición de fauna nociva.

PUNTO 6.1.1 Mantener el almacén limpio para evitar condiciones favorables para la proliferación de insectos y roedores - 6.1.2 Notificar al RS y 6.1.3 Inspeccionar periódicamente para verificar que no haya rastros de plagas.(PERSONAL)

Buena

Las instalaciones se encuentran limpias, ordenadas y son inspeccionadas periódicamente por el personal del almacén para evitar que no haya rastros de plagas en las instalaciones?

PUNTO 6.1.4 (PERSONAL) Evitar en el área de embarque y recibo: Equipo mal almacenado, Basura, desperdicio y chatarra, Drenaje insuficiente e inadecuado, con la cubierta adecuada para evitar plaga proveniente de alcantarillado.

Buena

Cumple cuando el área de recibo y embarque evitan

- Equipo mal almacenado
- Basura, desperdicio y chatarra
- Drenaje insuficiente e inadecuado, con la cubierta adecuada para evitar plaga proveniente de alcantarillado.

PUNTO 6.1.5 En todas las áreas evitar la obstrucción de los cebaderos de control de roedores.

Buena

¿Los cebaderos de control de roedores se encuentran libres de obstrucciones?

6.2 REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO DEL PROVEEDOR.

100 %

PUNTO 6.2.1 (RS- GTE) Dar seguimiento y revisión del

Buena

cumplimiento a proveedor de fumigación, el cual debe contar con los siguientes requisitos.

Cumple cuando el proveedor cuenta con los siguientes documentos:

- 1. Licencia sanitaria con clave SCIAN 561710 servicios de control y ex terminación de plagas, expedida por la Secretaría de Salud a nivel federal o por los gobiernos de las entidades federativas.**
- 2. Registro sanitario de los productos aplicados expedido por la Secretaría de Salud vigentes.**
- 3. Cotización del servicio.**

PUNTO 6.2.2 (RS - JS) Realizar el levantamiento de la información y requerimientos correspondientes; y entregar propuesta de servicio para el almacén, estableciendo:

Cumple presentando propuesta de servicio para el almacén donde mencione:

- 1. Cantidad de visitas requeridas mensualmente.**
- 2. Tipo de plaga a tratar (insecto volador, insecto rastrero, roedor)**
- 3. Tipo de aplicación (aspersión, nebulización, termo nebulización y espolvoreo, gel, etc).**
- 4. Cantidad y tipo de trampas de captura de acuerdo con el entorno (trampas de luz, de goma, cebaderas)**

Buena

PUNTO 6.2.3 (RS) Solicitar al proveedor:

Cumple presentando carpeta del proveedor que contenga lo siguiente:

- 1. Entrega durante el servicio inicial de carpeta operativa al Responsable Sanitario en presencia del Gerente de sucursal.**
- 2. Contrato de prestación de servicios de control y prevención de plagas.**
- 3. Copia de la Licencia Sanitaria vigente.**
- 4. Programa de rotación técnica de plaguicidas a utilizar.**
- 5. Copia de hoja de datos de seguridad, de cada producto a utilizar.**
- 6. Ficha técnica y registro sanitario de los plaguicidas, de cada producto a utilizar.**
- 7. Listado del personal que realizará el servicio.**
- 8. Documentación que acredite que el personal enviado a realizar el servicio cuenta con la capacitación adecuada.**
- 9. Copia de caratula de la póliza de seguro de responsabilidad civil general por daños perjuicios y daño moral directo a terceros.**
- 10. Manual de procedimientos para el control de plagas.**
- 11. Calendarización de servicios.**
- 12. Procedimiento para reportar incidentes.**
- 13. Croquis de localización de las trampas, cebos u aditamentos instalados.**
- 14. Reporte empleado y certificados que acreditan la**

Buena

realización del servicio.

6.3 PROGRAMA ANUAL DE FUMIGACIÓN.

100 %

PUNTO 6.3.1 (RS Y GTE) Solicitar al proveedor anualmente el programa de servicios para almacén y vehículo de reparto a domicilio.

Cumple presentado los últimos programas de servicios para almacén y vehículo de reparto proporcionado por el proveedor desde su contratación.

Buena

PUNTO 6.3.2 (RS Y GTE) Verificar y autorizar el programa propuesto por el proveedor.

¿El responsable sanitario y gerente de sucursal autorizan el programa propuesto por el proveedor?

Buena

6.4 SERVICIO DE FUMIGACIÓN.

100 %

PUNTO 6.4.1 (RS Y GTE) Verificar que el proveedor de fumigación cumpla con lo siguiente:

Cumple cuando el proveedor de servicio de fumigación realiza lo siguiente:

1. Registro, en cada servicio, en la bitácora del almacén como visitante y con identificación de la empresa (REVISAR BITÁCORA)
2. Equipo de protección personal y de seguridad.
3. Verificación del Layout de la instalación.
4. Colocación de trampas mecánicas o trampas de luz.
5. Identificación con señaléticas en las trampas.
6. Enumerar cada una de las trampas.
7. Aspersión con el plaguicida correspondiente.
8. Equipo/instrumentos necesarios para realizar el servicio.
9. Visitas programadas para realizar el servicio de control y exterminación de plagas de acuerdo con el calendario.

Buena

6.5 CERTIFICADO DE FUMIGACIÓN

100 %

PUNTO 6.5.1 (RS Y GTE) Revisar que el certificado de fumigación del almacén y de vehículo repartidor, llenado por el Proveedor de fumigación, incluya los siguientes datos:

Cumple cuando el certificado de fumigación del almacén y vehículo repartidor cuente con los siguientes datos:

1. Razón social y/o nombre comercial y domicilio del establecimiento en donde se realiza el servicio.
2. Domicilio donde se realiza el servicio en caso de ser diferente al domicilio fiscal.
3. Fecha de fumigación.
4. Áreas sujetas a tratamiento

Buena

- 5. Tipo de fauna nociva encontrada
- 6. Sustancias químicas empleadas para la erradicación de insectos y roedores
- 7. Firmas del proveedor de fumigación y personal de la sucursal que atendió el servicio.

PUNTO 6.5.2 (RS Y GTE) Recibir certificado de servicio para su correspondiente resguardo en carpeta de fumigación, durante un periodo de 5 años.

Buena

Cumple presentando los certificados de servicio resguardados desde la contratación del proveedor.

6.6 INSPECCIÓN DEL SERVICIO DE FUMIGACIÓN.

100 %

PUNTO 6.6.3 (RS Y GTE) Verificar que el informe de servicio de fumigación, llenado por el proveedor de fumigación, cumpla con lo siguiente:

Cumple cuando el informe de servicio de fumigación cuente con lo siguiente:

1. Razón social y/o nombre comercial y domicilio del establecimiento en donde se realiza el servicio.
2. Domicilio del almacén donde se realiza el servicio, en caso de ser diferente al domicilio fiscal.
3. Fecha.
4. Revisión documental de carpeta de proveedor de fumigación.
5. Recorrido de las instalaciones del almacén.
6. Recomendaciones de equipos o tratamientos adicionales.
7. Grado de satisfacción del servicio.
8. Comentarios/observaciones.
9. Firma del personal del establecimiento y del proveedor de fumigación.

Buena

6.7 RESPUESTA ANTE INCIDENCIAS DE FAUNA NOCIVA EN EL ALMACÉN

100 %

PUNTO 6.7 (PERSONAL)

¿Se han reportado algún hallazgo de fauna nociva, donde solicitan la atención al proveedor a través de un reporte enviado por correo electrónico adjuntando evidencia fotográfica?

Buena

P-GMD-2D09 MANEJO DE SOSPECHA DE MEDICAMENTOS FALSIFICADOS

100 %

6.1 Identificación de Sospecha de medicamentos falsificados.

PUNTO 6.1.1 (PERSONAL) Inspeccionar los productos e identificar las características comunes de los medicamentos falsificados:

¿Cuales son las **CARACTERÍSTICAS** comunes por medio de las cuales se identifican medicamentos falsificados?

1. Etiquetado inexistente, de mala calidad, deteriorado, con etiqueta sobrepuesta que oculta la información original, entre otros.
2. Los atributos físicos no corresponden al producto original, por ej. decoloraciones en el empaque, leyendas incompletas; frascos, cajas y etiquetas diferentes a las usuales.
3. No tiene registro sanitario, clave alfanumérica o número de lote, o el que ostenta no corresponde.
 - Lleva una etiqueta que indica "Registro en trámite".

Buena

INTERACCIÓN CON EL PERSONAL DE ALMACÉN.

PUNTO 6.1.3 (GTE) Monitorear las actividades donde se puede reconocer que un producto es falsificado:

¿Cuales son las **ACTIVIDADES** donde se puede reconocer que un producto es falsificado?

1. Recepción de productos mediante proveedores de medicamentos y demás insumos o traspasos de otra sucursal, mediante la revisión de la documentación que pruebe la posesión legal del producto (facturas, notas de entrega).
2. Devolución de productos (que fueron cambiados o que no se adquieren en Medicine Depot).
3. Notificación mediante llamadas o quejas de los clientes que duden de la originalidad de un producto adquirido en Medicine Depot.

Buena

Nota: En el caso de devoluciones y quejas, se deberá cotejar el registro sanitario impreso en el envase secundario/primario del medicamento con el registro sanitario solicitado previamente a proveedor.

6.2 SEGREGACIÓN DE MEDICAMENTOS CON SOSPECHA DE SER FALSIFICADOS

100 %

PUNTO 6.2.1 (RS Y GTE) Segregar en el área de cuarentena el lote del medicamento del cual se tenga sospecha de falsificación, y registrar en formato de producto no conforme mientras se decide su situación (devolución al proveedor o destrucción).

Buena

¿ En caso de detectar un medicamento falsificado cual es el proceso a seguir?

1. Segregar el lote en el área de cuarentena.
2. Registrar en formato de producto no conforme (mientras se decide la situación a seguir)
(devolución al proveedor o destrucción)

6.3 NOTIFICACIÓN AL PROVEEDOR/ FABRICANTE DE MEDICAMENTOS.

100 %

PUNTO 6.3.2 (RS Y GTE) Notificar de la existencia de producto falsificado o que se sospeche de ser falsificado al proveedor correspondiente, vía correo electrónico y/o llamada telefónica, solicitando que se realicen las investigaciones correspondientes con el titular del Registro Sanitario.

¿ Cual es el seguimiento que se da al encontrar producto falsificado?

Buena

- * vía correo electrónico y/o llamada telefónica.
- * Solicitar que se realicen las investigaciones correspondientes con el titular del registro sanitario

PUNTO 6.3.2 (RS Y GTE) Seguimiento a la notificación:

¿Que seguimiento se realiza por parte del responsable sanitario o el gte de la sucursal en caso de detectar producto falsificado?

1. Suspende inmediatamente la venta y distribución del producto.
2. Tras la confirmación de la falsificación, solicitar al titular del Registro Sanitario evidencia de que informa a la COFEPRIS para tomar la decisión en conjunto del retiro de dicho producto del mercado.
3. Dar seguimiento al destino final del producto de acuerdo con la respuesta de la autoridad sanitaria y el titular del Registro Sanitario.
4. En caso de ser necesario, llevar a cabo el procedimiento vigente de retiro de producto del mercado.
5. Informar oportunamente a todos los clientes, a los que el producto se ha distribuido, con el apropiado grado de urgencia

Buena

P-GMD-2D12 MANEJO DE PRODUCTO NO CONFORME

100 %

PUNTO 6.1.1 (RS Y GTE) Asignar área específica para producto no conforme dentro del almacén.

¿Cuentan con una área específica para producto no conforme dentro del almacén que cumpla con los siguientes requerimientos:?

Buena

- * Estar identificada con señalización en lugares visibles para su fácil identificación.
- * Separada de los demás insumos para la salud que se

comercializan.

PUNTO 6.1.2 (Almacenista) Delimitar e identificar de forma clara y visible las categorías que constituyen el área de producto no conforme:

¿El área se encuentra delimitada e identificada de forma clara y visible de acuerdo a las categorías que constituyen el área de producto no conforme?

Buena

- * Merma
- * Devolución de clientes
- * Devolución a proveedores
- * Producto próximo a caducar
- * Producto caducado.
- * Producto en cuarentena.

Punto 6.1.3 (Almacenista) Mantener el área ordenada y limpia.

¿ El área destinada para producto no conforme se encuentra ordenada y limpia?

Buena

6.3 REGISTRO Y RESGUARDO DE PRODUCTO NO CONFORME.

100 %

PUNTO 6.3.1 (GTE, SUB GTE Y ALMACENISTA) En listar el producto no conforme de acuerdo con su origen en el formato correspondiente F-GMD-2D14 Producto no conforme; asegurándose de colocar como mínimo los siguientes datos:

El el producto no conforme se encuentra en listado de acuerdo con su origen en el formato correspondiente F-GMD-2D14 Producto no conforme; asegurándose de colocar como mínimo los siguientes datos:

- * Fecha en que se realiza el llenado del formato.
- * Clave del producto en sistema interno.
- * Descripción del producto (Nombre distintivo y/o genérico, concentración, presentación).
- * Cantidad (piezas).
- * Lote.
- * Fecha de caducidad.
- * Tipo de PNC
- * Tipo de producto no conforme.

Buena

Nota: Una vez que el gerente o sub gerente de sucursal se asegure que los datos del producto en listado coinciden con los del producto físico, procederá a firmar en al apartado de firmas del formato F-GMD-2D14 Producto no conforme.

PUNTO 6.3.2 (Almacenista) Resguardar el producto no conforme en cajas e identificar con el formato F-GMD-2D24 Producto no conforme realizado en el punto 6.3.1.

¿El producto no conforme se encuentra identificado por cada caja en lugar visible?

Buena

F-GMD-2D14 Producto no conforme.

Analizar la redacción ya que hace mención de formato F-GMD-2D24

Nota: Se deberá colocar un formato por cada caja en un lugar visible de la misma y la relación de productos citada en él deberá corresponder al contenido de la caja.

6.4 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

100 %

PUNTOS 6.4.1(RS) Cotejar el contenido de la caja con la relación de producto descrita en el formato F-GMD-2D14. Colocar firma y fecha de la revisión en el apartado correspondiente del formato.

**6.4.2 (RS)Sellar la caja con cinta adhesiva y sobre ésta la leyenda "revisado", fecha y firma autógrafa.
Nota: Únicamente podrán abrirse las cajas con previo aviso al Responsable Sanitario. El Gerente de sucursal será el responsable de asegurar que el contenido de la caja permanezca y coincida con lo referido en el formato F-GMD-2D14 Producto no conforme hasta que la caja sea revisada y cerrada nuevamente.**

Buena

¿El contenido de las cajas coinciden con la relación descrita en el formato F-GMD-2D14 Producto no conforme ?

**Se encuentra selladas con cinta adhesiva.
Leyenda de revisado.
Fecha.
Firma autógrafa.**

6.5 DESTINO FINAL DE PRODUCTO NO CONFORME

75 %

PUNTO 6.5.1 (RS) Determinar el destino final del producto de acuerdo con la razón de su no conformidad establecida en la tabla No.1

Producto próximo a caducar, Caduco y Merma= Seguir procedimiento vigente Destrucción (o inhabilitación) de medicamentos y demás insumos para la salud deteriorados o caducos y de otros residuos peligrosos.

Buena

*** Producto con defectos en calidad proveniente de clientes = Seguir procedimiento vigente Devolución de medicamentos y demás insumos para la salud de clientes.**

*** Producto con alerta sanitaria y Productos con defectos en calidad proveniente de proveedor = Seguir el procedimiento vigente para Retiro de productos del mercado.**

*** Producto dañado detectado durante la recepción de producto y Producto excedente a lo solicitado durante la recepción de producto = Seguir el procedimiento vigente para Devolución de medicamentos a proveedores.**

*** Producto con sospecha de ser falsificado = Manejar conforme a lo descrito en el P-GMD-2D09 Manejo de sospecha de medicamentos falsificados**

*** Nota: Si el producto no conforme se identifica como falsificado o con defectos en su calidad, adicionalmente se deberá levantar una desviación o no conformidad de acuerdo con el procedimiento Manejo de Desviaciones o No Conformidades vigente.**

PUNTO 6.5.1 (RS) Determinar el destino final del producto de acuerdo con la razón de su no conformidad establecida en la tabla No.1

¿Los procedimientos mencionados en la tabla N1 coinciden con el destino final de PNC y estos se encuentran vigentes en sistema QDOC?

Razonable

Devolución de medicamentos y demás insumos para la salud de clientes.

Retiro de productos del mercado.

Devolución de medicamentos a proveedores.

Los procedimientos mencionados en P-GMD-2D12 Manejo de producto no conforme (Punto 6.5.1) no se encuentran vigentes en sistema QDOC.

* Devolución de medicamentos y demás insumos para la salud de clientes.

* Devolución de medicamentos a proveedores

P-GMD-2D21 MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INSTALACIONES, MOBILIARIO Y EQUIPO

2 señalados, 0 %

PUNTO 6.1.1 (Responsable Mantto) Elaborar el programa anual de mantenimiento contemplando las instalaciones, mobiliario y equipo de cómputo en el F-GMD-2D26, enviar correo al Jefe de sucursales y Operaciones para su revisión.

Cumple presentando el programa anual de mantenimiento formato F-GMD-2D26 el cual debe contemplar:

*** Instalaciones.**

*** Mobiliario.**

*** Equipo de computo.**

Determinar si el mantenimiento se realizara de forma interna o externa y establecer en el programa. (Evidencia) cuando aplique.

Deficiente

No se cuenta con un programa de mantenimiento anual 2023 P-GMD-2D21 Mantenimiento preventivo, correctivo de las instalaciones, mobiliario y equipo, de acuerdo con el PNO vigente. (Punto 6.1.1)

6.1.2 (Jefe de Sucursales y Operaciones) Revisar y firmar el programa anual de mantenimiento, dar seguimiento y cumplimiento al mismo.

6.1.3 (RS) Autorizar y firmar el F-GMD-2D26 Programa anual de mantenimiento

Cumple cuando el programa de mantenimiento cuenta con las firmas correspondientes.

Deficiente

- * Responsable sanitario.
- * Jefe de sucursales.
- * Jefe de operaciones
- * Responsable de mantenimiento.

El programa de mantenimiento no es firmado y revisado por las jefaturas de MD como se menciona en procedimiento P-GMD-2D21 Mantenimiento preventivo, correctivo de las instalaciones, mobiliario y equipo (Punto 6.1.2) ya que no se cuenta con ello.

6.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

1 señalado, 75 %

PUNTO 6.2.1 (Mantto y Jefe de operaciones) Dar seguimiento al programa de mantenimiento, todo trabajo realizado debe tener evidencia fotográfica.

Nota: en caso de contratar servicios de algún proveedor, se deberá informar por correo electrónico al gerente y jefe de sucursales para facilitar y registrar el acceso a las instalaciones de acuerdo con el P-GMD-2D07.

Cumplen presentando evidencia fotográfica de los mantenimientos preventivos realizados al establecimiento, mobiliario y/o Equipos de computo de acuerdo al programa establecido.

Deficiente

¿ Los mantenimientos preventivos realizados al establecimiento corresponden a lo documentado en el programa anual de mantenimiento?

No se realizan mantenimientos preventivos.

PUNTO 6.2.2 (TI) Dar seguimiento y cumplimiento al programa de mantenimiento, en lo correspondiente a equipos de cómputo y circuito cerrado de cámaras.

¿Los mantenimientos preventivos realizados por TI a los equipos de computo y circuito cerrado son acordes con el programa de mantenimiento anual?

Razonable

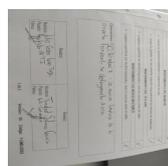


Foto 7

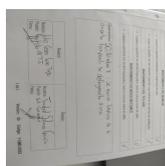


Foto 8

PUNTO 6.2.3 (MANTTO, TI) Solicitar las herramientas, materiales o refacciones necesarias al jefe de operaciones con base a las necesidades de las actividades a realizar.

N/A

¿Cuentan con evidencia de las solicitudes enviadas al jefe de operaciones solicitando materiales o refacciones para los trabajos a realizar? cuando aplique.

PUNTO 6.2.6 (Mantto y TI) Realizar recorrido con el gerente de sucursal quien supervisara y validara que los trabajos se hayan finalizado y realizado correctamente, se encuentren en funcionamiento y el área se encuentre completamente limpia. Nota: todo trabajo realizado requiere de evidencia fotográfica.

Buena

De acuerdo con los mantenimientos realizados en el establecimiento ¿cuentan con evidencia fotográfica?

PUNTO 6.2.7 (MANTTO, TI) Entregar al Gerente y/o sub gerente copia del formato que corresponda, con firma.

Cumplen presentando evidencia de los formatos:

Buena

- * F-GMD-2D27 Orden de servicio
- * F-GMD-2D28 Mantenimiento Equipo de computo firmados.

PUNTO 6.2.7 (MANTTO, TI) Nota: en el caso de actividades de proveedores, adjuntar reporte del proveedor el cual debe incluir la información técnica y reporte fotográfico que sustente el mantenimiento realizado.

Cumplen en el caso de actividades de proveedores contar con lo siguiente:

Buena

- * Reporte del proveedor
- * Información técnica
- * Reporte fotográfico.

PUNTO 6.2.8 (Gte u Sub Gte.)Resguardar toda evidencia de los trabajos realizados en la carpeta física de Mantenimiento, las evidencias en digital (fotos del antes y después) en carpeta digital organizado por mes, fecha y año.

Buena

Cumplen resguardando todas las evidencias de los mantenimientos realizados en el establecimiento en la carpeta física de mantenimiento, las digitales (antes y después) en carpeta digital organizado por mes, fecha y año.

PUNTO 6.2.9 (RS) Supervisar el cumplimiento al programa anual de mantenimiento.

N/A

Cumple cuando el responsable sanitario supervisa el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo anual.

6.3 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

100 %

PUNTO 6.3.1 (GTE- SUB GTE) Realizar la solicitud de mantenimiento a las instalaciones por medio del formato correspondiente.

Buena

Cumplen presentado evidencia de las solicitudes de mantenimientos correctivos mediante el formato F-GMD-2D27 Orden de servicio

punto 6.3.2 (GTE- SUB GTE) Enviar la solicitud de mantenimiento por correo electrónico al jefe de sucursales y Responsable de mantenimiento, adjuntar evidencias fotográficas del desperfecto.

Buena

Cumple presentando evidencia de los correos electrónicos enviados al jefe de sucursales y mantenimiento adjuntando evidencia fotográfica de los desperfectos.

PUNTO 6.3.3 (Gte. y Sub Gte.) Solicitar vía mail los mantenimientos a equipo de cómputo y enviar al Analista de TI y jefe de sucursales, dar seguimiento por llamada.

Buena

Cumplen presentando evidencia de los mantenimientos correctivos a los equipos de computo. evidencia de correos enviados a TI.

P-GMD-2D22 MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS DE REPARTO.

2 señalados, 37,5 %

6.1 Mantenimiento preventivo al vehículo de reparto

PUNTO 6.1.1 (GTE, SUB GTE Y CHÓFER) Inspeccionar el vehículo de reparto antes de salir a la ruta y/o actividades programadas y documentar en el F-GMD-2D29 Check List Inspección de vehículos de reparto.

Buena

Cumplen presentando evidencia de la inspecciones al vehículo de reparto antes de salir a ruta por medio de formato F-GMD-2D29 Check List Inspección de vehículos de reparto.

PUNTO 6.1.2 (GTE, SUB GTE Y CHÓFER) Revisar el Kilometraje recorrido, si durante la inspección se detecta que el kilometraje ha llegado a los indicados por el manual del proveedor reportar vía mail a la Jefatura de operaciones para su programación e ingreso del vehículo al taller.

*** Cumplen presentando el manual del proveedor.**

Razonable

*** ¿Cual es el kilometraje máximo que debe de alcanzar la unidad de reparto par poder reportarlo a la jefatura de operaciones?**

*** Evidencia de correo electrónico reportando el vehículo para su ingreso al taller?**

Se maneja las entradas al taller de acuerdo a la magnitud de la falla.

PUNTO 6.1.4 Indicar al gerente de sucursal la fecha en que se ingresará el vehículo de reparto al taller y la fecha en que se deberá recoger.

Deficiente

¿Cuentan con evidencia de ingresos al taller del vehículo de reparto?

Se realizan mantenimientos al vehículo, sin embargo la evidencia del mantenimiento se resguarda por parte del jefe de operaciones.

PUNTO 6.1.7 (GTE, SUB GTE Y CHÓFER) Registrar el mantenimiento realizado al vehículo de distribución.

Deficiente

Cumplen presentando el formato F-GMD-2D30 Bitácora mantenimiento del vehículo de reparto.

Formato no utilizado F-GMD-2D30 Bitácora mantenimiento del vehículo de reparto.



Foto 9

6.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO AL VEHÍCULO DE REPARTO.

100 %

PUNTO 6.2 CORRECTIVOS

Cuales son las actividades a seguir en caso de alguna falla en el vehículo de distribución

6.2.1 (CHÓFER) Reportar al Gerente/Sub gerente las fallas o desperfectos detectados en el vehículo de distribución.

6.2.2 (GTE-SUB GTE) Validar la falla del vehículo de distribución en conjunto con el chófer; en caso de que este se encuentre en ruta solicitar evidencia en video y/o fotográfica.

6.2.3 (GTE-SUB GTE) Dar aviso al Jefe de Operaciones de lo sucedido con el vehículo.

Nota: de contar con producto la unidad, se procede a pedir apoyo para trasladar el producto a la sucursal

6.2.4 (JEFE DE OPERACIONES) Contactar al proveedor del taller mecánico autorizado para programar el ingreso del vehículo

6.2.5 (JEFE DE OPERACIONES) Informar al gerente quien a su vez dará la indicación al chófer sobre el ingreso del vehículo al taller y/o espera de la grúa.

6.2.6 (CHÓFER) Ingresar el vehículo al taller y/o esperar la grúa para el ingreso al taller autorizado.

6.2.7 (JEFE DE OPERACIONES) Informar al Gerente/Sub gerente el día y horario en que se debe recoger el vehículo del taller.

6.2.8 (JEFE DE OPERACIONES) Gestionar el proceso de pago al proveedor y entregar comprobantes al área correspondiente.

6.2.9 (GTE-SUB GTE) Solicitar al jefe de operaciones el comprobante del mantenimiento realizado al vehículo y registrar en el F-GMD-2D30 Bitácora mantenimiento del

Buena

vehículo de reparto y resguardar evidencias en la carpeta física mantenimiento de la unidad de reparto.

ACTA DE VERIFICACIÓN SANITARIA

7 señalados, 75,68 %

1.1 ORGANIZACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

2 señalados, 68,75 %

El establecimiento ¿cuenta con aviso de responsable sanitario actualizado que contenga lo siguiente:

- Fecha de ingreso**
- Nombre y profesión del responsable sanitario**
- Horario de asistencia**
- Cédula profesional del RS y Universidad.**
- Corresponde a la Profesión de acuerdo a la ley general de salud**

N/A

NOM -059-SSA1-2015 - Punto 5.2.5.8.3.23.2 - FEUM.

No se cuenta con aviso de responsable sanitario actualizado.



Foto 10



Foto 11

¿Se Cuenta con un Organigrama Actualizado que Contemple lo Siguiente?

- Firmado de autorización por el Responsable Sanitario, Recursos Humanos y Gerente.**
- Actualizado, autorizado.**

Deficiente

Debe contar con un organigrama administrativo donde justifique las firmas o puestos que firman el organigrama de la sucursal.

NOM -059-SSA1-2015 - Punto 16.5.1.2 - 16.5.1.3 y 16.5.1.4

El organigrama no se encuentra actualizado.



Foto 12

¿Presentan órdenes y actas de las visitas de verificación sanitaria recibidas, oficios y seguimientos realizados de los mismos?

Buena

FEUM Capitulo VII Enciso A No. 5. Pag,73.

¿Cuentan con una relación de medicamentos actualizado que

Buena

contenga?

Nombre comercial.
Principio activo.
Forma farmacéutica, concentración, laboratorio productor
Registro Sanitario
Firmado por Responsable Sanitario.

FEUM 6a Edición 2018, Capítulo VII. No. 3 Pag. 72.

¿Cuentan con Relación Actualizada de Equipos e Instrumentos Utilizados en el Almacén?

*** Relación actualizada de equipos e instrumentos.**
*** Procedimiento actualizado y autorizado.**
*** Bitácora de uso y documentos probatorios de su calibración, trazable a un patrón nacional o internacional.**
*** La vigencia y la fecha de la siguiente calibración debe indicarse en el certificado.**

Buena

FEUM 6a Edición 2018, Capítulo VII. No. 12.

MUESTRAS MEDICAS:

¿Cuentan con la documentación que demuestre la legítima posesión en caso de almacenamiento y distribución de muestras medicas y originales de obsequio?

Deficiente

Formato Entrega de medicamento e insumos para la salud (Obsequio para el cliente)

FEUM 6a Edición 2018, Capítulo VII. No. 14

Se observó producto de obsequio sin documentación que avale su posesión.

Cuentan con un listado y Expediente actualizado de los establecimientos a los que distribuye los medicamentos y demás insumos para la salud? y que cada expediente cuente con copia de:

Aviso de funcionamiento y/o Licencia sanitaria.
Aviso de responsable sanitario cuando aplique.
RFC.
Acuerdos de calidad o técnicos.
Acuerdo para el buen destino de los medicamentos (en caso de médicos rurales).

Razonable

Debe coincidir el listado de clientes vs el expediente de clientes.

NOM -059-SSA1-2015 - Punto 16.8.3. 1 y 16.8.3.2 Calificación de clientes.

FEUM 6a Edición 2018, Capítulo VII. No.15
Acta de verificación sanitaria (I.1 Organización documentación y sistema de gestión de calidad)

El listado de clientes no se encuentra actualizado, ya que se observó clientes con falta de documentación.

Se cuenta con un listado de 360 clientes.

¿Cuenta con suplemento vigente de la FEUM para establecimientos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y demás insumos para la salud Sexta Edición 2018?

Buena

NOM -059-SSA1-2015 - Punto 5.2.5.8.3.23.4

Cuentan con programa específico de protección civil actualizado, así como evidencia de las constancias de capacitación en:

- * Primeros auxilios.
- * Uso y manejo de extintores.
- * Evacuación y Rescate

N/A

¿Se cuenta con un catálogo de firmas que contemple lo siguiente?

Nombre completo, Puesto, Iniciales, Rubrica, antefirma Administrativos y operativos.

Buena

NOM -059-SSA1-2015 - Punto 5.2.4.6

1.2 DOCUMENTACIÓN

100 %

¿Cuenta con un Sistema de Documentación autorizado, actualizado y vigente? Y todos los documentos que utiliza están definidos en el Sistema de Gestión de Calidad del establecimiento? Sistema QDOC.

Buena

¿Cualquier modificación al registro de una actividad o a un documento, es firmado y fechado, permite la lectura de la información original?

Buena

NOM-059-SSA1-2015 Punto 5.2.4.4

¿Los registros de transacción de medicamentos ya sea en forma de facturas de compras o de venta o cualquier documento que ampare la entrega o recepción del medicamento CONTEMPLAN LO SIGUIENTE?

- * fecha.
- * Nombre del medicamento.
- * Cantidad recibida y cantidad surtida.
- * Nombre y dirección del proveedor, cliente o destinatario y se realizan en el momento en que se realiza cada operación?
- * Número de lote y fecha.

Buena

NOM-059-SSA1-2015 Punto 16.7.3

PERSONAL

4 señalados, 42,86 %

¿Se cuenta con la plantilla suficiente de personal y que este se

Deficiente

**encuentre calificado en todas las etapas de las actividades de distribución de medicamentos?
NOM -059-SSA1-2015 - Punto 16.5.1.1**

No se cuenta con la plantilla completa.
Se observó a personal de intendencia desempeñando labores del almacenista y en ocasiones realiza funciones de cajera.
El personal de vigilancia desempeña funciones de almacén descubriendo su puesto original.

¿El personal está capacitado, evaluado y calificado?

N/A

NOM-059-SSA1-2015 Punto 16.5.1

**¿El personal recibe inducción BPAD desde su contratación, entrenamiento en las actividades que va a realizar y capacitación continua?
NOM-059-SSA1-2015 Punto 16.5.3.2**

Buena

**PERFIL DE PUESTO
Requisitos que debe cumplir el personal para ser contratado(escolaridad, conocimientos etc.)
NOM-059-SSA1-2015 Punto 16.5.1.3**

Buena

DESCRIPCIONES DE PUESTOS

**Responsabilidades y obligaciones del personal y esta firmado por cada uno de los trabajadores, Autorizado por el Responsable sanitario.
NOM-059-SSA1-2015 Punto 16.5.1.4**

Deficiente

Las descripciones de puesto se encuentran desactualizados, ya que las descripciones de puesto se encuentran firmadas por el personal, sin embargo, ya no se cuenta con la plantilla completa. (Gerente)



Foto 13

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
El formato debe incluir:**

**Contenido
participantes
instructores
frecuencia**

Deficiente

Nom-059-SSA1-2015 Punto 16.5.3.2

No se cuenta con programa de capacitación ya que se encuentra en proceso de revisión con D.O

**Cursos de capacitación de acuerdo al programa y que estos contemplen por lo menos:
Curso de inducción al puesto**

Deficiente

Manejo y control de medicamentos y demás insumos para la salud

Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución.

Buenas Prácticas de Documentación

Normas de Seguridad e Higiene de acuerdo a funciones asignadas para desempeñar sus funciones

Procedimientos Normalizados de Operación.

NOM-059-SSA1-2015 Punto 16.5.3.2

Derivado de que no se cuenta con el programa de capacitación no se cuenta con evidencia de los cursos realizados.

**¿De acuerdo al programa de capacitación se incluyen cursos tales como?:
Medicamentos falsificados entren en la cadena de suministro**

Buena

NOM-059-SSA1-2015 Punto 16.5.3.3

III. INSTALACIONES Y EQUIPO

85 %

¿Cuentan con plano de distribución del establecimiento y autorizado por el Responsable Sanitario y que contemple:

**Recepción
Embarque
Devolución
Caducos
Dispositivos médicos
Material de curación
Restringidos como combustibles y los líquidos y sólidos inflamables.**

**Empaque
Entrega de medicamentos
Rechazos
Mermas
Perfumería
Suplementos alimenticios.**

Razonable

FEUM 6a edición 2018. Capitulo VII Enciso A No. 9

Los planos del establecimiento no se encuentran actualizados (Falta de extintor), ademas de ello se observó los detectores de humo sin baterías.

¿Los flujos de personal y productos están identificados?

Buena

¿Cuentan con iluminación y ventilación para permitir que todas las operaciones puedan llevarse a cabo con precisión y seguridad?

Buena

FEUM 6a. edición 2018.

¿La instalación eléctrica ¿no se encuentra expuesta?

Buena

¿Cuentan con área de vestidores y son acordes al número de trabajadores y de fácil acceso?

Buena

¿Los servicios sanitarios cuentan con sistema de extracción de aire y/o ventilación natural?

Buena

Verificar los registros de limpieza donde contemplen los

Razonable

siguientes documentos
 * PROGRAMA DE LIMPIEZA.
 * PROCEDIMIENTO.

QUE INCLUYA LIMPIEZA DE:

- * Baños
- * Almacén
- * Tarimas limpias
- * Anaqueles
- * Mostradores
- * Todas las áreas

**Todo avalado con la firma del Responsable sanitario.
 NOM-059-SSA1-2015 Punto 16.6.2.8**

Se cuenta con un programa de limpieza sin embargo no se encuentra documentado en sistema QDOC y aún se sigue manejando las codificaciones anteriores (Formato utilizado F-EGY-2D29)



Foto 14

Presentan registros de control de limpieza?

Registro de limpieza de áreas firmado.

Razonable

Limpieza de anaqueles y medicamentos (piso de venta)

Solicitud de insumos de limpieza, de manera Bimestral.

Se cuenta con registros de limpieza donde realizan sus registros, sin embargo dichos formatos ya no son vigentes en sistema QDOC (formatos con código anterior F-EGY-2D30, F-EGY-2D28)

¿Se cuenta con las fichas técnicas de los materiales de limpieza?

Buena

¿Se cuenta con mapeo de temperatura y humedad del establecimiento y que este contemple lo siguiente?

Protocolo de mapeo c/ firmas de aprobación

Descripción y justificación

Criterios de aceptación.

Objetivos y alcance

Metodología que aplicaron para el mapeo

Análisis de los datos,

Temperaturas máximas, mínimas y medias, puntos calientes y fríos Interpretación de resultados

Informe y recomendaciones junto con los riesgos

Tablas de resultados.

Referencias bibliográficas.

Buena

NOM -059-SSA1-2015 - Punto 16.6.3.2 y la FEUM 5a edición 2018 Pag. 85, 125,126

IV 1. RECEPCIÓN DE MEDICAMENTO

100 %

¿Se asegura, en la recepción, que el medicamento recibido sea correcto, original, de proveedores aprobados y que no hayan sufrido de daños visibles durante el transporte?

Buena

NOM -059-SSA1-2015 - Punto 16.8.4.1

IV. 2. ALMACENAMIENTO

100 %

¿La rotación de las existencias siguen el principio de primeras entradas - primeras salidas (PEPS) o primeras caducidades - primeras salidas y las excepciones están justificadas y documentadas?

Buena

NOM -059-SSA1-2015 - Punto 16.8.5.4

¿Se tiene establecido que los medicamentos no se almacenen directamente en el suelo a menos que el empaque esta diseñado para colocarse directamente en el piso manteniendo la calidad y seguridad del mismo?

Buena

Procedimiento autorizado y actualizado.

NOM -059-SSA1-2015 - Punto 16.8.5.5

IV. 3 SURTIDO

100 %

Se tienen establecidos controles que garanticen que se surte el medicamento solicitado y que en el momento de ser preparado tenga una vida útil remanente que asegure que podrá ser utilizado sin correr el riesgo de caducar en el proceso de distribución.

Documentación adjunta en el envío indica: fecha; nombre y forma farmacéutica del medicamento; número de lote; fecha de caducidad; cantidad suministrada; nombre y dirección del proveedor; nombre y dirección de entrega y condiciones de transporte y almacenamiento aplicables.

Buena

NOM-059-SSA1-2015 Punto 16.8.7.1

IV. 6 DESTRUCCIÓN.

100 %

¿Se cuenta con la documentación correspondiente del proveedor de servicio de destrucción que cuente con los requerimientos normativos?

* Autorización vigente otorgada para la recolección y transporte del Residuos peligrosos por la SCT y la SEMARNAT.
* Autorización vigente para el almacenamiento y/o acopio de residuos peligrosos ante SEMARNAT.
* Autorización vigente para la disposición final de residuos

Buena

peligrosos otorgada por SEMARNAT.

* Contrato.

NOM-059-SSA1-2015 16.8.6

¿Se cuenta con el listado de los productos enviados a destrucción?

N/A

NOM-059-SSA1-2015 16.8.6

Se cuenta con información de la unidad de transporte del proveedor de la ultima destrucción enviada que contenga lo siguiente?

N/A

Fecha y Hora.

Datos de la unidad de transporte (tipo, capacidad, placas y autorización)

Información del proveedor.

¿Se cuenta con la documentación que corrobore la información del proveedor de servicio?

N/A

Placas y tipo de unidad.

Licencia de manejo del chófer.

Identificaciones del personal.

¿El manifiesto de destrucción cuenta con toda la información y datos que apliquen?

- NRA
- Número de Manifiesto.
- Razón social de la empresa generadora: Medicine Depot, S.A. de C.V.
- Domicilio fiscal: Calle 28 #117, Guadalupe Proletaria, Gustavo A. Madero, 07670 Ciudad de México, CDMX
- Descripción: Insumos y productos para la salud con caducidad vencida.
- Cantidad: Conforme a las tarimas recolectadas en la unidad de transporte.
- Tipo: Tarimas, cajas, etc.
- Cantidad total de residuo: el espacio es llenado por el proveedor una vez pesada la unidad de transporte.
- Unidad volumen/peso: Kg.

N/A

¿Se cuenta con la documentación original entregada por el proveedor y se encuentra resguardada en su expediente?

- Manifiesto original,
- Certificado de destrucción emitido por el proveedor.
- Evidencias del servicio (fotografías, video).
- Factura del servicio.
- Ticket del pesaje del producto no conforme.

N/A

VI. DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE.

1 señalado, 50 %

¿Cuenta con procedimiento y programa para el

Buena

mantenimiento del vehículo y equipos utilizados para el proceso de distribución, incluidas las precauciones de seguridad?

NOM -059-SSA1-2015 - Punto 16.12.2.4

¿Se tiene bajo resguardo la evidencia de los servicios realizados a la unidad de distribución del establecimiento?

N/A

¿Se utilizó una evaluación de riesgos para establecer las rutas de entrega?

Deficiente

NOM-059-SSA1-2015 Punto 16.12.2.5

No se ha trabajado en establecer los riesgos que existen en las rutas de entrega.

VIII.2. RETIRO DEL PRODUCTO DEL MERCADO.

100 %

¿Cuentan con un sistema para retirar productos del mercado de manera oportuna y efectiva en el caso de alertas sanitarias para productos que se sabe o se sospeche que están fuera de especificaciones?

Buena

¿Cuentan con registros de notificación a la Secretaría a través de la COFEPRIS por el titular de registro o representante legal de la decisión de cualquier retiro de producto?

N/A

NOM-059-SSA1-2015 Punto 16.9.4.4

¿Realizan simulacros anualmente para evaluar la efectividad del proceso de retiro del producto del mercado?

Buena

NOM-059-SSA1-2015 Punto 16.9.5.4

NOM-059-SSA1-2015

3 señalados, 33,33 %

¿Se cuenta con un programa de auditorías internas, así como evidencia de capacitación del personal que las realiza?

Razonable

Se cuenta con PNO, sin embargo, no se han realizado auditorías internas, se encuentra en proceso.

**¿Se cuenta con una gestión del sistema de quejas?
Responsable de la gestión de quejas.**

Los registros de quejas incluyen los detalles originales y se documenta la distinción entre las quejas relacionadas con la calidad de un medicamento y las relacionadas con la de distribución.

Deficiente

¿Se cuenta con avances de liberación del procedimiento de quejas?

No se tienen avances del procedimiento de quejas.
Formato utilizado no se encuentra vigente.

¿Se cuenta con una calificación de proveedores?

Fecha compromiso septiembre 2022

Deficiente

No se cuenta con una calificación a proveedores.

¿ Cuenta con una calificación de clientes?

Los medicamentos que se distribuyen son suministrados a establecimientos que cuentan con licencia sanitaria o aviso de funcionamiento, según corresponda.

Fecha compromiso julio - 2022

NOM-059-SSA1-2015 Punto 16.8.3 Calificación de clientes.

El pno de calificación de clientes se encuentra en flujo de liberarlo, sin embargo no se tiene una calificación de clientes.

**Inventarios cíclicos y anuales por lo menos el último año
Evidencia de investigación por irregularidades
Dentro de las existencias vendibles no cuenten con inventario con caducidad de 1 mes**

Cuentan con inventarios periódicos y anuales y que estos cuenten con investigaciones en los casos que se detecten irregularidades?

Razonable

NOM-059-SSA1-2015 Punto 16.8.5.6

NOM-059-SSA1-2015 Punto 16.8.5.7

Se cuenta con inventarios cíclicos donde se refleja faltantes y sobrantes, sin embargo no se realizan ajustes en sistema.

El producto no conforme se encuentra dentro de las existencias vendibles en sistema pos.

El inventario anual se realizó el 26-mar-2022 en el cual registran los sobrantes y faltantes que hubo en dicho inventario, sin embargo, no existen investigaciones donde se refleje el motivo de esas desviaciones.

¿Cuentan con una Trazabilidad efectiva de productos mediante los siguientes documentos?

- * Solicitud de compra del producto.
- * Factura de compra.
- * F-EPC-2D05 Verificación de vehículos (para el registro del vehículo que transporto el producto a sucursal y condiciones de temperatura).
- * Registros de fecha de ingreso a sistema
- * Reporte de existencias teóricas del sistema vs existencias físicas
- * Registros de los folios de venta a clientes y registros de folios de traspaso entre sucursales si aplica.
- * Documentación del cliente a quien se vendió el producto con el lote específico
- * Registro del ingreso a sucursal del cliente a quien se vendió el producto (evidencia del registro en bitácora de clientes, por fotografía).
- * Factura o ticket de venta.
- * F-EPC-2D04 Bitácora de Ruta Viaje de la fecha en que se entrego el producto a domicilio
- * Registros de temperatura de piso de venta durante su estancia en la sucursal
- * Registros de temperatura de la unidad del día en que se entrego el producto.

Buena

FEUM 6a Edición Capitulo 7 Pág. 72 Fracc. I, No 14
NOM-059-SSA1-2015 Punto 16.9.5.1

CIERRE DE AUDITORÍA

CONCLUSIONES

Se cumplió con el objetivo de la auditoría realizada al detectar áreas de mejora de acuerdo con las normas aplicables, SGC y SGD.

Contar con la información disponible juega con un papel muy importante en la competitividad de la empresa y en el campo de la innovación, teniendo en cuenta que la mayor parte de los hallazgos son de manera documental, por lo que resulta de vital importancia poder disponer de una información fiable y actualizada en el momento adecuado.

RECOMENDACIONES

Es importante contemplar los siguientes puntos:

Contar con los procedimientos actualizados y capacitados en sistema QDOC

Documentar todos los formatos utilizados en sus actividades y analizar la baja de los que ya no sean viables.

Contar con documentación completa de los clientes firmada y autorizada. (Expedientes)

Contar con evidencia de calificación de los clientes y proveedores.

Contar con todos los perfiles de puesto del personal del establecimiento actualizados.

Contar con la evidencia de capacitación del personal del establecimiento.

Actualizar los planos del establecimiento.

Solicitar las correcciones derivadas de los mantenimientos del establecimiento a el personal correspondiente y resguardar evidencias de las solicitudes de mantenimiento realizadas.

Establecer con los involucrados los riesgos de las rutas de entrega.

Contemplar la entrega de la documentación correspondiente a los inventarios y esta permanezca bajo resguardo en la sucursal.

Contar con programa específico de protección civil

Contar con investigaciones de las irregularidades detectadas en los inventarios periódicos y anuales.

Es importante considerar el resguardo de todo lo que se documente en los procesos del grupo es lo que se va a estar solicitando como evidencia y tener el fácil acceso a ellos

Apéndice

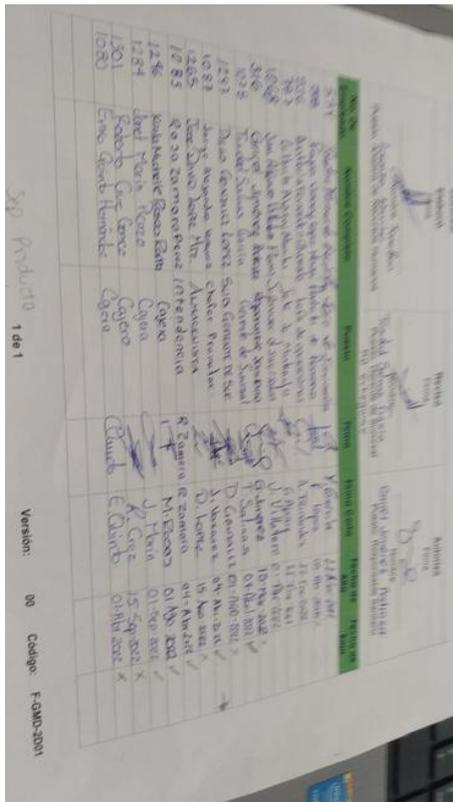


Foto 1



Foto 2

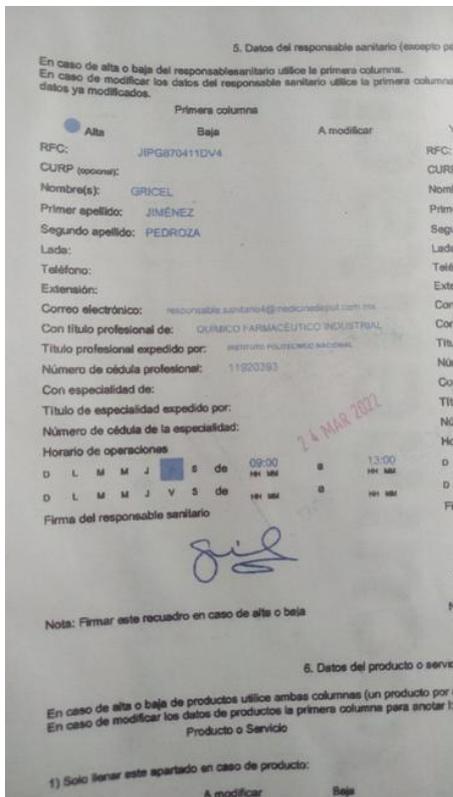


Foto 3

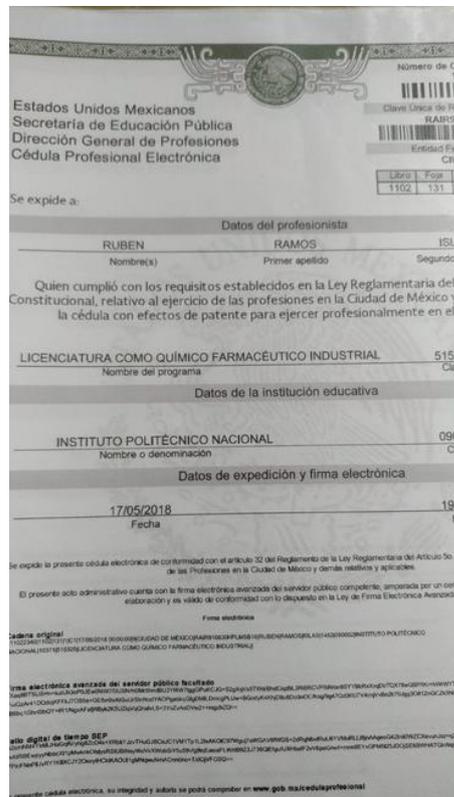


Foto 4

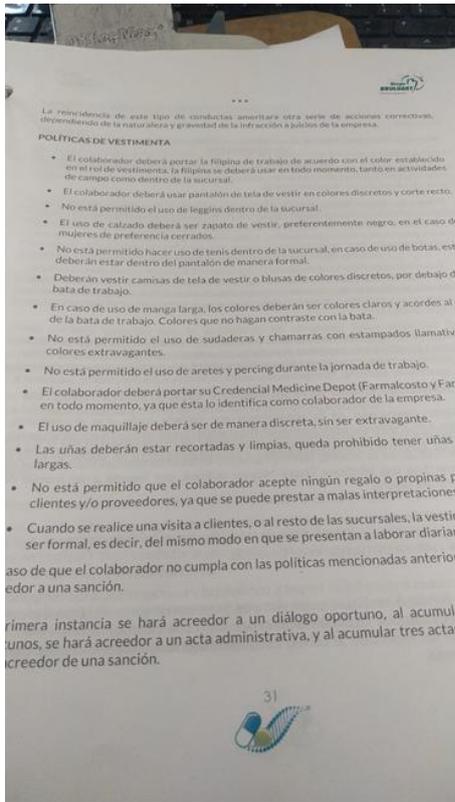


Foto 5

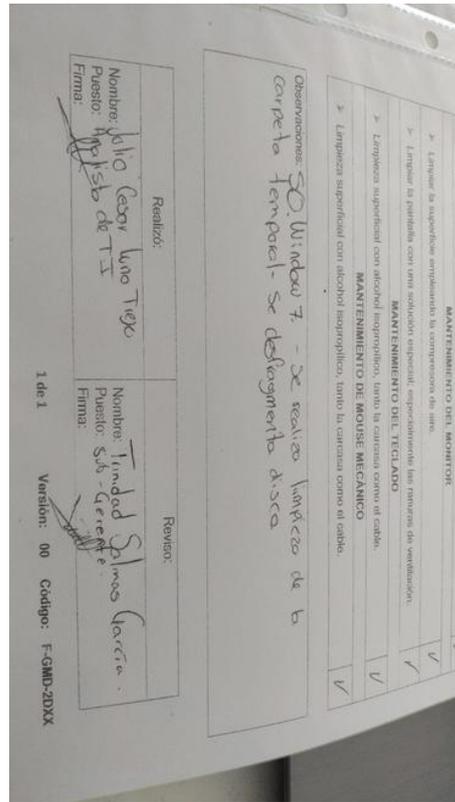


Foto 6

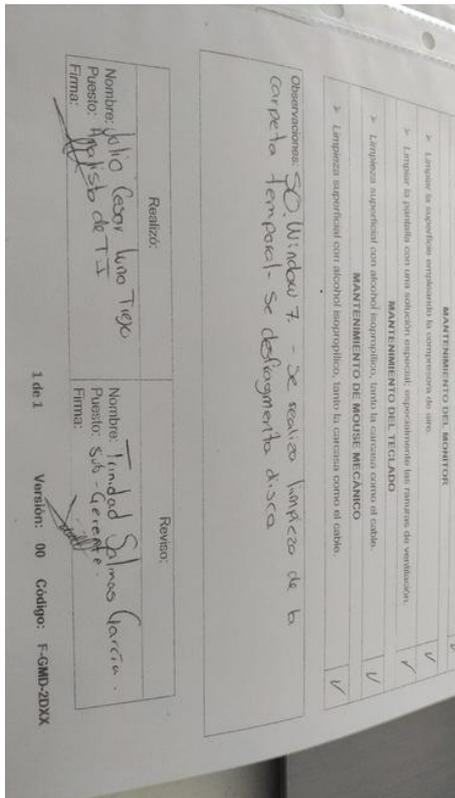


Foto 7

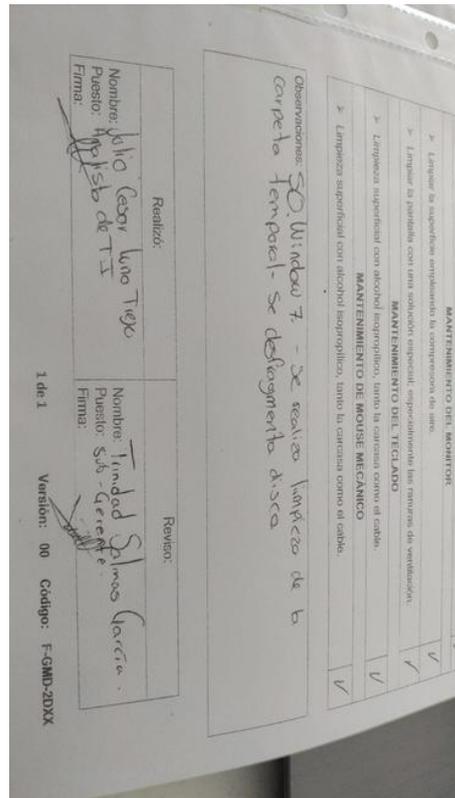


Foto 8



Foto 9

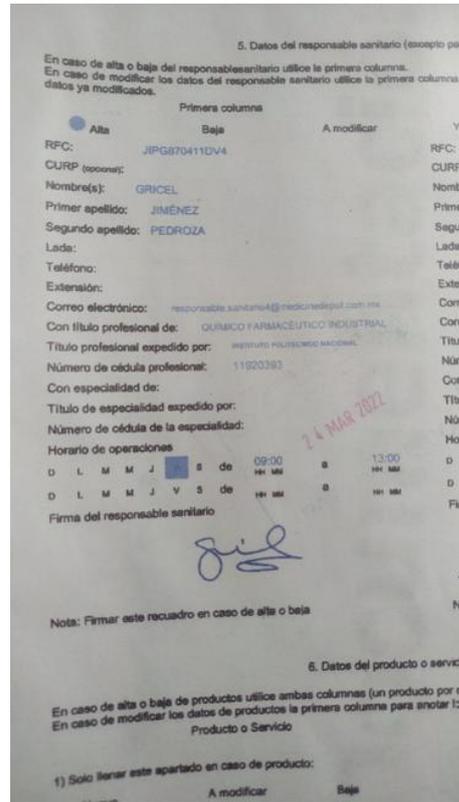


Foto 10

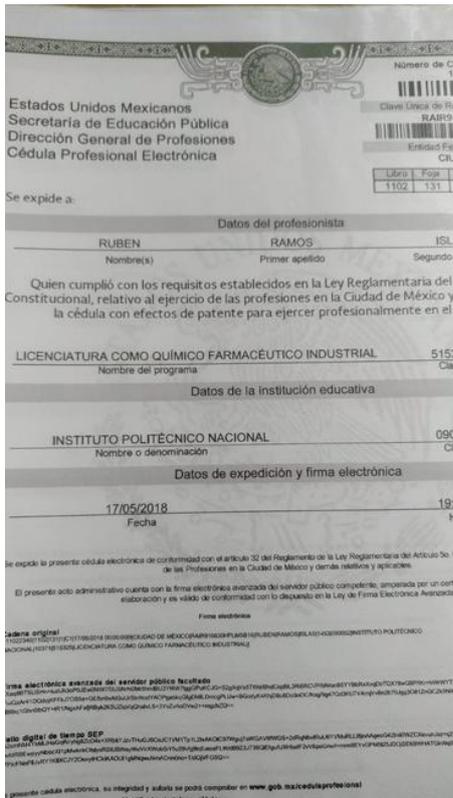


Foto 11

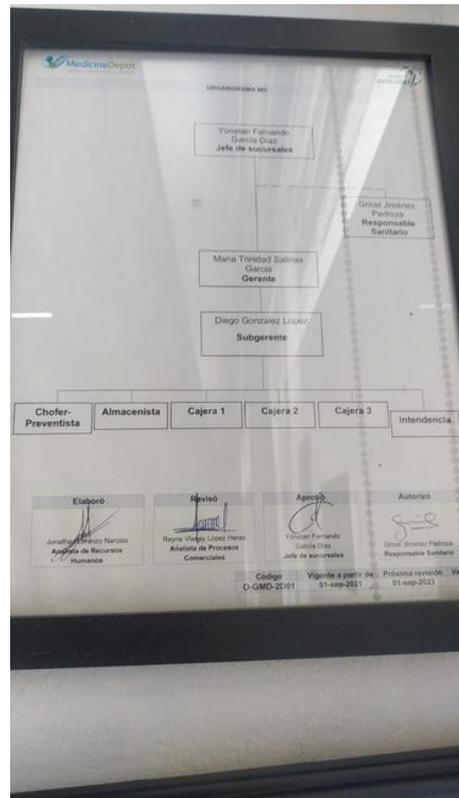


Foto 12

Perfil y descripción de puesto

Nombre del puesto: Jefe de Unidad
Fecha de elaboración: Probablemente reciente

Ubicación: Medicine Depot

Puesto al que reporta: Jefe de sucursales

Puesto (s) que le reportan: Subgerente de unidad

Contribuciones de Valor
Balance Score Card

Roles y responsabilidades

- Garantizar el alcance de los objetivos asignados en la unidad a su cargo.
- Planear, administrar, controlar, evaluar, y retribuir al personal a su cargo, mediante el uso de procedimientos y criterios de calidad y seguridad establecidos asegurando una utilidad adecuada.
- Administrar y ejecutar las acciones necesarias para generar e incrementar el despliegue de ventas.
- Analizar los problemas para aumentar la eficiencia y eficacia de la operación y proponer soluciones a la empresa.
- Entregar informes de ventas, así como estrategias para la venta de insumos.
- Establecer objetivos, orientar y supervisar el desempeño de la planta a su cargo, así como solicitar capacitación externa.
- Reportar las inasistencias, retardos, incapacidades, solicitud de cursos y todo lo que sea de su cargo.
- Establecer estrategias y supervisar la correcta aplicación de normas y procedimientos, de calidad de la Organización.
- Establecer y fomentar relaciones fuertes con los clientes cooperando con ellos y atendiendo sus necesidades.
- Fomentar el respeto entre clientes tanto internos y externos generando un ambiente libre de acoso, no usar sobrenombres, brindar un trato al personal a su cargo, compañeros de trabajo.
- Supervisar que se lleven a cabo las indicaciones que se den a la plantilla de sucursal a su cargo y el tiempo de ejecución indicando el porcentaje de cobertura según se requiera su ejecución total.
- Cuidar y resguardar el equipo, mobiliario, herramientas, material y mercancía de la sucursal.
- Apoyar en las sucursales en actividades especiales como la toma de inventarios, días de promoción en el área indicada.
- Proporcionar un buen servicio y atención a clientes.
- Asegurar el uso adecuado de la información (uso, manejo, tratamiento, almacenamiento y acceso) en la empresa por el desempeño de su trabajo conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales.

Nombre y firma del colaborador: *José Roberto Salazar*
1 de 3 Versión: 00

Foto 13

Programa de Evaluación

Nombre del evaluado: *José Roberto Salazar*

Nombre del evaluador: *Alfonso Villar*

Fecha de evaluación: *1 de 1*

Nombre del jefe de Unidad: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Sucursales: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Operaciones: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Marketing: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Finanzas: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Logística: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Tecnología: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Legal: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Compliance: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Sostenibilidad: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Innovación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Relaciones Públicas: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Asesoría: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Consultoría: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Auditoría: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Investigación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Análisis: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Diseño: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Desarrollo: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Pruebas: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Operaciones: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Mantenimiento: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Seguridad: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Limpieza: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Alimentación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Alojamiento: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Transporte: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Comunicaciones: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Energía: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Agua: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Gas: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Aire Acondicionado: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Calefacción: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Refrigeración: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Iluminación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Sonido: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Video: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Fotografía: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Grabación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Edición: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Distribución: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Promoción: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Publicidad: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Marketing: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Ventas: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Atención al Cliente: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Servicio al Cliente: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Soporte al Cliente: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Formación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Capacitación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Desarrollo de Talento: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Retención de Talento: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Compensación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Beneficios: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Marketing: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Marketing: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Marketing: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Marketing: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Operaciones: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Operaciones: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Operaciones: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Operaciones: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Mantenimiento: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Mantenimiento: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Mantenimiento: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Mantenimiento: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Seguridad: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Seguridad: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Seguridad: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Seguridad: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Limpieza: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Limpieza: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Limpieza: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Limpieza: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Alimentación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Alimentación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Alimentación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Alimentación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Alojamiento: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Alojamiento: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Alojamiento: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Alojamiento: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Transporte: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Transporte: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Transporte: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Transporte: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Comunicaciones: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Comunicaciones: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Comunicaciones: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Comunicaciones: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Energía: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Energía: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Energía: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Energía: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Agua: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Agua: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Agua: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Agua: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Gas: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Gas: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Gas: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Gas: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Aire Acondicionado: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Aire Acondicionado: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Aire Acondicionado: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Aire Acondicionado: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Calefacción: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Calefacción: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Calefacción: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Calefacción: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Refrigeración: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Refrigeración: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Refrigeración: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Refrigeración: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Iluminación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Iluminación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Iluminación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Iluminación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Sonido: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Sonido: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Sonido: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Sonido: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Video: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Video: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Video: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Video: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Fotografía: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Fotografía: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Fotografía: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Fotografía: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Grabación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Grabación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Grabación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Grabación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Edición: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Edición: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Edición: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Edición: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Distribución: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Distribución: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Distribución: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Distribución: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Promoción: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Promoción: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Promoción: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Promoción: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Publicidad: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Publicidad: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Publicidad: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Publicidad: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Marketing: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Marketing: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Marketing: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Marketing: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Ventas: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Ventas: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Ventas: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Ventas: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Atención al Cliente: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Atención al Cliente: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Atención al Cliente: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Atención al Cliente: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Servicio al Cliente: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Servicio al Cliente: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Servicio al Cliente: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Servicio al Cliente: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Soporte al Cliente: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Soporte al Cliente: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Soporte al Cliente: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Soporte al Cliente: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Formación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Formación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Formación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Formación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Capacitación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Capacitación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Capacitación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Capacitación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Desarrollo de Talento: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Desarrollo de Talento: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Desarrollo de Talento: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Desarrollo de Talento: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Retención de Talento: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Retención de Talento: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Retención de Talento: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Retención de Talento: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Compensación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Compensación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Compensación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Compensación: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Beneficios: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Beneficios: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Beneficios: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Beneficios: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Políticas de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Políticas de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Políticas de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Políticas de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Normas de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Normas de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Normas de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Normas de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Procedimientos de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Procedimientos de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Procedimientos de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Procedimientos de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Políticas de Manuales de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Normas de Manuales de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Procedimientos de Manuales de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Nombre del gerente de Manuales de Manuales de Recursos Humanos: *José Roberto Salazar*

Foto 14

[permiso.pdf](#)